الأمانة العامة لدور وهيئات الإفتاء في العالم
General Secretariat for Fatwa Authorities Worldwide

المعلمة المصرية للعلوم الإفتائية

المجلد الرابع والستون

تنمية القدرات المهارية للمفتين

خارطة طريق لصناعة مفتٍ مكتمل المهارات

إعداد

إدارة الأبحاث والدراسات الإفتائية

الأمانة العامة لدور وهيئات
الإفتاء في العالم

تقديم

فضيلة الأستاذ الدكتور

شوقي إبراهيم علام

١٤٤٥هـ/ ٢٠٢٣م

الطبعة الأولى
رقم الإيداع:
الترقيم الدولي:

بسم الله الرحمن الرحيم

المحتويات

المقدمة

الحمد لله الذي رفع للعلماء أعلامًا، وثبت لهم على الصراط المستقيم أقدامًا، وجعل مقام العلم أعلى مقامًا..

وصلاة وسلامًا على معلم الناس الخير، وهاديهم إلى الرشاد سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن سار على دربه واقتفى أثره إلى يوم الدين..

وبعد،،،

فإن للفتوى مكانتها العلية داخل منظومة الفقه الإسلامي، عظَّمها الأولون فارتقوا، وأعلوا مكانتها فلم ينزلقوا، وجعلوا الطريق إليها يمر عبر سلم طويل من تحصيل الأدوات فلم تكن نهبًا لكل متجرئ فاقد للعلم والقدرة على تحصيله.

وفي هذا المناخ المثالي، ظهرت الفتوى كعلم احترافي، له آلياته، وظهرت مدارسها المختلفة التي جعلت منها أحد أهم تجليات التعبير عن يسر الشريعة ورحمتها، ودافعيتها للتنمية والعمران والتزكية، كأهم مقاصدها الكلية.

ولما ضعفت الهمم، وخارت العزائم، وخربت الذمم؛ زاد المتجرئون على حياض الشريعة، وظهر مدعون يوهمون الجماهير بأنهم من أهل الفتوى، فضلوا وأضلوا، وحاد عن المنهج الأصيل بعض أصحاب الأغراض الدنيئة؛ لينالوا بها عرضًا من الدنيا، فوقعت الفتوى بين جاهل بأصولها، وجاحد لمكانتها، ومتجرئ عليها بغير علم..

وقد عانت الأمة المسلمة من ويلات هؤلاء معاناة شديدة، ظهرت نتائجها بصور شتى، فمن جهل فاضح بأصول هذا الدين العظيم لدى قطاعات كبيرة من الأمة، بسبب جهل بعض المتصدرين لهذه المهمة الجليلة، إلى تضييع وتمييع لأحكام كثيرة، إلى تشدد في غير محله، وصل إلى تكفير وتفسيق وتبديع، بل واستحلال دماء الأبرياء بغير حق، بسبب رؤوس جهال لجماعات التكفير والعنف، ولا حول ولا قوة إلا بالله العلي العظيم.

وزادت الطامة حينما بات لهؤلاء توجُّه ومستهدف، فأضحى الشباب على وجه التحديد هم الهدف، وتم استعمال مصطلحات هذا العلم لإيهامهم والتغرير بهم، وساعد على ذلك انتشار وسائل التواصل الحديثة، التي غزت أنحاء الإنسان وحاصرته، حتى بات من الصعب السيطرة عليها، فوقع الشباب في حيرة، لا يعرفون قبلة يولون وجوههم شطرها، في ظل ذلك الجهل والزيغ.

وهذه الأخيرة قد تعدى خطرها فكرة سفك الدماء وترويع الآمنين، على عظم شأن هذه الأفعال، إلى تشويه متعمد لصورة الإسلام وأهله، وإظهارهم على أنهم قطيع من البرابرة العنصريين الذين يتعيشون على دماء غيرهم، وهو أمر يحتاج إلى سنين كثيرة من أجل معالجة آثاره، وإظهار وجه الإسلام الحقيقي.

كل ذلك وغيره، نتج عن تصدر غير المؤهلين للفتوى، وعدم اكتراثهم بتحصيل أدواتها من حيث هي صنعة، لا يمكن لأحد أن يتقنها بغير أن يحصِّل أدواتها، ويحوز مهاراتها، ويدرك سياقات حركتها داخل الزمان والمكان والأعراف والتقاليد المختلفة.

ولهذا أكد الميثاق العالمي للفتوى الذي كان أحد مخرجات المؤتمر العالميّ لدُور وهيئات الإفتاء في العالم تحت عنوان: «دَور الفتوى في استقرار المجتمعات» في الفترة من ١٧ إلى ١٩/ ١٠/ ٢٠١٧م، أن «الإفتاء علم له جانب معرفي وآخر مهاري، أو هو معرفة وتدريب وتخلُّق»، وفقًا لنص الميثاق.

وأظهر أن الفتوى «تختلف عن سائر التخصصات العلمية الشرعية الأخرى ناهيك عن التخصصات الكونية والاجتماعية والإنسانية؛ إذ إن عمودها قائم على تنزيل الحكم الشرعي على الفعل البشري».

ولفت إلى أن «من صميم تجديد مجال الإفتاء تجديد النظر في طريقة تكوين مَن يتصدى له في كل عصر، والنظر في مؤهلاته بحسب ما يتجدد من الظروف والملابسات».

وحدد الميثاق معارف الإفتاء كصنعة ومهاراته، فقال:

«وبالاستقراء العلمي ندرك أن معارف الإفتاء ومهاراته تدور حول ثلاثة محاور لا يصلح للإفتاء المعاصر إلا مَن جمع بينها دراسة وتدريبًا وممارسة:

المحور الأول: المحور الشرعي؛ ويشتمل على الجوانب الشرعية والإلمام بالعلوم المساعدة لها والتدرب على تطبيقها والتعامل معها.

المحور الثاني: المحور الاجتماعي والإنساني؛ ويشتمل على الإلمام بطرف مناسب من العلوم الاجتماعية والإنسانية المعاصرة وأصولها السابقة، وممارسة المفتي وتدربه على القسط المتعلق بما يتصدى للإفتاء فيه.

المحور الثالث: العلوم الكونية التي يلزم من يفتي في مسائل كثيرة أن يلم بطرف مناسب منها، وأن يتواصل مع أهل الاختصاص فيها».

ولأن الأمانة العامة لدور وهيئات الإفتاء في العالم، قامت في الأساس من أجل النهوض بواقع الإفتاء ومعالجة مثالب العملية الإفتائية، والمساعدة في تغيير واقعها تغييرًا يسمح لها بالعودة كعملية احترافية لها أسسها ومبادئها، فإنها آلت على نفسها أن تضع خطة شاملة لتمكين المتصدرين للفتوى والمقبلين عليها من طلبة العلم، وجعلهم أكثر قدرةً على التمكن من هذا العلم؛ من خلال تحصيل أدواته الأصلية والتبعية، وتحقيق مقاصده العلية، ووظائفه السامية.

فكان هذا السِّفر الذي جاء تحت عنوان «تمكين الموقعين عن رب العالمين.. خارطة طريق لصناعة مفتٍ مكتمل المهارات».

هذا السِّفر الذي سينقسم إلى ثلاثة مجلدات بفضل من الله وعون ومنة.. تستهدف منه الأمانة أن يكون علامة على طريق هذا العلم، وهاديًا إليه، وممكنًا منه، ولبنةً في إعادة ترميم صرحه، الذي عدت عليه عوادي الجهل والإفراط والتفريط.

أحد تلك المجلدات سيكون عن التأهيل الفقهي للمفتين بصورة تتماس مع الفتوى كعلم احترافي له أدواته التي يجب تحصيلها.

والثاني سيكون خاصًّا بالتأهيل المعرفي الذي يؤسس لفهم واضح لدور المفتي وعلاقته بمختلف عناصر الفتوى، والسياق الذي يتحرك فيه، زمانيًّا ومكانيًّا وشخوصًا وأدوارًا، وكذا علاقته بالعلوم الاجتماعية التي تمثل رافدًا أصيلًا ينبغي استحضاره خلال فتواه.

أما الثالث فيتعلق بالمهارات المتعددة التي يتوجَّب على المفتي أن يحوزها، إعلامية كانت أو قدرات ذاتية وما يتفرع عنها من أدوار ينبغي للمفتي القيام بها.

واللهَ نسأل أن ينفع بهذا العمل وأن يجعله في موازين حسناتنا.. إنه ولي ذلك والقادر عليه.

وصلى الله وسلم وبارك على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أهداف المقرر:

- أن يدرك الدارس طبيعة العلاقة بين الدين والإعلام
- أن يفهم الدارس حجم وخطورة دور وسائل الإعلام
- أن يكتسب الدارس معارف ومهارات التأثير والإقناع
- أن يكون الدارس عالمًا بخصائص وسائل الإعلام والتواصل الجديدة
- أن يجيد الدارس لغة التواصل ويتمكن من مؤثراتها وحرفة صياغتها

مفردات المقرر:

التعرف على

الأول: مهارات الاتصال الفعال وإقناع الجماهير

الثاني: خصائص الوسيلة والجمهور والرأي العام والتأثير

الثالث: مهارات الكتابة الإعلامية والتواصل والحوار

الرابع: مهارات وفنون التعامل مع الكاميرا

الخامس: تنمية مهارات التعامل مع مواقع التواصل الاجتماعي

السادس: مهارات استخدام التكنولوجيا

الباب الأول

تنمية القدرات والمهارات الإعلامية للمفتين

معلوم أن الدين هو أحد مكونات المجال العام.. بل هو محور رئيس في تكوين بقية تلك المكونات، باعتباره رافدًا أساسيًّا لها، ومعلوم كذلك أن الإعلام أضحى أحد المحددات الأساسية في تكوين المجتمعات، فبقدر قوة هذا الإعلام وحرفيته، بقدر ما يكون هذا المجتمع قويًّا.

والعلاقة بين الدين والإعلام في كثير من الأوقات علاقة حميمة، تكتسب حميميتها من كون الأول أحد الروافد الهامة للعمل الإعلامي، إخبارًا، وتحليلًا، وتوثيقًا.

لكن هذه الحميمية تتصدع في بعض الأوقات تحت وطأة عوامل شتى، لعل من أهمها كون بعض مفردات «الدين» أكاديمية متخصصة، لا يستطيع العاملون عليها توصيلها بطريقة أكثر وضوحًا، خاصة مع تعدد وسائل الإعلام واختلاف لغتها التي تناسب جماهيرها المختلفة.

ومن جهة أخرى لا يستطيع الإعلاميون فك طلاسمها ولا فهمها بطريقة صحيحة كونهم يفتقدون لتلك المهارة من جهة، ومن جهة أخرى بسبب السرعة التي أضحت مطلوبة داخل منظومة إعلامية لا تعترف بالدقيقة ولا بالثانية حيث لها حسابات وقتها الأخرى.

وبسبب هذا الالتباس، نشب الخلاف، وساءت العلاقة، وأصبح الإعلام بشكل أو بآخر أحد أسباب الإساءة لـ «الدين».. وأضحى كل طرف يتهم الآخر فور وقوع اللغط.

فعالم الدين يتهم الإعلامي بأنه لم يحسن القراءة ابتداءً ولا العرض انتهاءً، والإعلامي يتهم عالم الدين بأنه لم يستطع قول ما يريد بلغة مفهومة، وأنه لم يَعْدُ كونه ناقلًا فقط... وتستمر المعركة وتتجدد مع كل واقعة...!!

ولما كانت الفتوى هي تنزيل الحكم على الواقعة، فإن توصيلها لصاحب الحاجة، تأصيلًا وبيانًا، تيسيرًا وعيانًا، هو نور الدين الذي يكشف به المفتي للسائل ما غاب عنه وحاك في صدره وأهم عقله...

وكما أن تنزيل الأحكام واستنباط الفتوى هو عملية فنية أصولية منضبطة، فإن صياغة المعنى وإحكام المبنى وضبط الوصول للأفهام والعقول، هو عملية فنية علمية يحتاجها المفتي كي يكون مفهومًا مهضومًا، خاصة في عصر علت فيه لغة السوشيال ميديا على لغة قاعات الدرس الأكاديمي!

وإذا كان العلماء قد وضعوا قديمًا شروطًا للمجتهد عمومًا وللمفتي على وجه الخصوص، تقوم في الأساس على تحصيل أدوات تخصصه، فإن استبطان مقاصد العلماء في هذه الشروط التي وضعوها لمن يتصدر للإفتاء تؤكد أنهم كانوا يقصدون إلى تحصيل كل ما من شأنه إنجاح عملية الفتوى كي تقوم بدورها الأساسي في حياة الناس تنمية وتزكية وعمرانًا.

ولذا فليس ببعيد أن نضم إلى ما اشترطه العلماء منطلقين من أصولهم العامة ومقاصدهم الكبرى.. أن يكون المفتي:

١. مدركًا لمعارف ومكتسبًا لمهارات التأثير والإقناع

٢. عالمًا بخصائص وسائل الإعلام والتواصل الجديدة

٣. مجيدًا للغة التواصل فاهمًا لها ومتمكنًا من مؤثراتها وحرفة صياغتها.

بهذه الصورة يستطيع المفتي ممارسة دوره في الوسط الذي ينبغي أن يمارسه فيه، شريطة أن يكون قادرًا على فهم الواقع، غير مقطوع عن سياقاته...

وإذا كان المفتي بحاجة إلى ذلك، فإن «الوسيط» الناقل يحتاج هو الآخر إلى المهارة ذاتها، بصورة مختلفة تناسب موقعه كوسيط ناقل.. باعتبار العنصر البشري «الصحفي الديني» هو أصل الوسيط أيًا كان.

وكثيرًا ما نشبت معارك، وعلا غبارها، واحتدم أوارها بسبب انعدام تلك المهارة، وبسبب الخلط

الواضح بين مصطلحات هي في الأصل شرعية معلومة المعنى، لكن بعض الصحفيين، للأسف خريج اكتفى بعلوم أكاديمية لا علاقة لها بمجال عمله، وراح يتعامل مع المصطلحات الشرعية دون وعي بها، ودون علم بمآلات استعمالها في غير موضعها.

فكانت النتيجة خليطًا بين معارك على لا شيء... استنفدت جهدًا كبيرًا في تعريف المعرف وتوضيح الواضح، وبين إساءة لصورة الإسلام الكلية في عيون غير المسلمين.

وما حادثة فتوى رضاع الكبير وغيرها ببعيدة عن هذا السياق.. والتي صنفتها مجلة غربية ضمن «أغبى خمس فتاوى» سببت لغطًا كبيرًا على المستوى العالمي!

من هنا فإننا سنضع في هذا الباب ما يمكن تسميته خارطة طريق نحو تكوين إعلامي للقائم بعملية الإفتاء، يستطيع من خلاله ولوج عالم تعددت وسائل الإخبار فيه، فلم تعد قاصرة على الإخبار الشفهي كما كان قديمًا، بل صارت إلكترونية داخل سياقات خاصة، لابد للمفتي أن يدركها ويسبر أغوارها حتى يستطيع تحسس موضع فتواه، ويكون محققًا لما اشترطه الفقهاء من معرفة حقيقية بالواقع.

ويتضمن الباب الأول من هذا الكتاب ستة فصول رئيسية كالتالي:

- الأول: مهارات الاتصال الفعال وإقناع الجماهير
- الثاني: خصائص الوسيلة والجمهور والرأي العام والتأثير
- الثالث: مهارات الكتابة الإعلامية والتواصل والحوار
- الرابع: مهارات وفنون التعامل مع الكاميرا
- الخامس: تنمية مهارات التعامل مع مواقع التواصل الاجتماعي
- السادس: مهارات استخدام التكنولوجيا

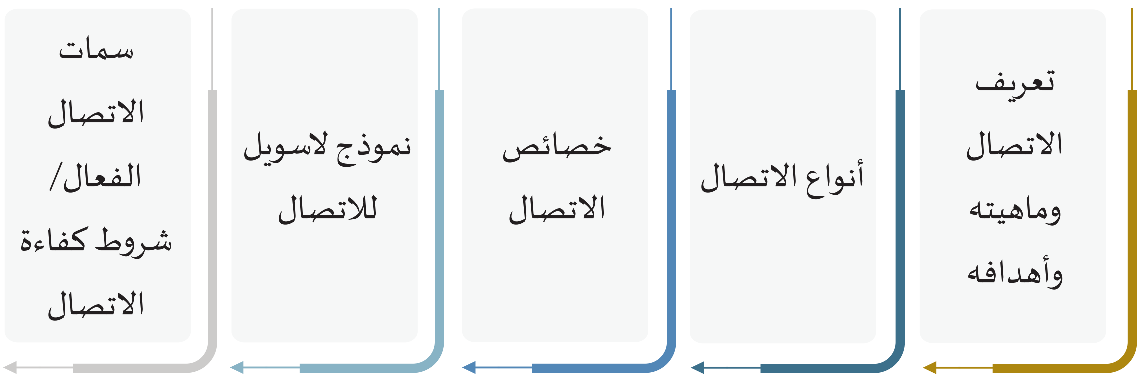
الفصل الأول

الاتصال الفعال وإقناع الجماهير

كي تمتلك التأثير عليك أولًا أن تملك الوسيلة لذلك، وفي عصر «ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات» أضحت مهارات الاتصال الفعال من أهم الأسلحة التي يجدر بأي إنسان لا سيما المفتي التسلح بها، إذ إن مهنته تتطلب منه التواصل والتفاعل مع عدد كبير من الجمهور متنوع الفهم ومتعدد الخلفيات الاجتماعية والتعليمية بما يفرض على القائم بالفتوى الإلمام بسائر الأدوات والوسائل الاتصالية التي تعينه على مهمته في إيصال المعلومة بأكبر قدر من الوضوح وأكثر الطرق يُسرًا وسهولة.

من هنا يصبح الاتصال بوسائله المتنوعة جزءًا لا يتجزأ من العملية الإفتائية، وعبر الفهم الجيد لماهية الاتصال والإلمام بما يتضمنه الاتصال من خصائص وما يتسم به الاتصال من سمات ليصبح ناجحًا وكفؤًا، يتمكن المفتي من اكتساب مهارات اتصالية فعالة بما يعمل على تيسير العملية الإفتائية ويُكسب المفتي خبرات متميزة ترفع من قدراته على التعاطي مع الجمهور المستهدف بكفاءة وفاعلية.

الاتصال الفعال وإقناع الجماهير



وتحقيقًا لتلك الغاية ينقسم الفصل الأول إلى خمسة محاور رئيسية:

- الأول: تعريف الاتصال وماهيته وأهدافه
- الثاني: أنواع الاتصال
- الثالث: خصائص الاتصال
- الرابع: نموذج لاسويل للاتصال
- الخامس: سمات الاتصال الفعال/ شروط كفاءة الاتصال

ماهية الاتصال وأهدافه

تعريفات الاتصال قديمًا وحديثًا

الاتصال هو أساس العلاقات الإنسانية اليومية، وهو عماد النجاح في أي تعامل إنساني ناجح، سواءً كان هذا التعامل على مستوى العلاقات الاجتماعية أو المهنية، وبغض النظر عن عدد المنغمسين في عملية الاتصال هل هو اتصال بين فردين أو أكثر، أو هو اتصال جماعي أو جماهيري.

وتمثل عملية الاتصال تبعًا لذلك حاجة اجتماعية ضرورية لكل إنسان، لأنها عملية أساسية للتعارف فيما بين الناس، والتواصل بين الحضارات، والتفاعل بين الجماعات البشرية.

ويُعرف الاتصال لغويًّا بأنه «البلاغ»، حيث يُقال أوصل الشيء أو أوصل إليه الشيء، أي أبلغه إياه، كما تعني أيضًا ربط الشيء بغيره، وقال ابن منظور في لسان العرب: وصل الشيء وصلًا وصلة، والوصل ضد الهجران، ووصل الشيء إلى الشيء وصولًا وتوصل إليه انتهى إليه وبلغه، وقال أبو بكر الرازي في مُختار الصحاح: وصل إليه يصل وصولًا أي بلغه، والوصل ضد الهجران، والوصل أيضًا وصل الثوب والخفَّ وصله أي اتصال وذريعة، وكل شيء اتصل بشيء فبينهما وصلة.

تشير تلك الدلالة اللغوية إلى أن عملية الاتصال هي تفاعل ما بين طرفين، كما أنها تحدث من خلال وسيلة أو واسطة، ويكون من آثار تلك العملية الاتصالية التفاعلية أن يقع الارتباط بين الطرفين محل التواصل.

هذا وقد ورد المفهوم إلى اللغة الإنجليزية من الأصل اللاتيني communis والذي يعني عامًّا أو شائعًا، وكان يعني انتقال الأفكار من شخص إلى آخر وشيوعها، وبالتالي فالاتصال هو العملية التي يتم من خلالها انتقال الأفكار والمعلومات والبيانات والاتجاهات والمهارات من مصدر مُرسل إلى آخر مُستقبِل عن طريق مجموعة من الوسائل والقنوات التي يُطلق عليها وسائل الاتصال، باستخدام رموز أو لغة ذات معنى مُشترك بين الطرفين المُرسل والمُستقبِل، بشكل ديناميكي متفاعِل لإحداث التأثير المطلوب والوصول إلى الغايات المُستهدفة.

وكان تعريف الاتصال كلاسيكيًّا في الماضي يُضفي على الطرف المُستقبِل سلبية تجعله مجردًا من الإرادة ومُجرد مُتلقٍّ في العملية الاتصالية، مع تركيز كامل الانتباه والاهتمام للطرف المُرسل في العملية الاتصالية، بينما حديثًا أصبحت عملية الاتصال عملية تفاعل بين أطراف مؤثرة تمتلك كل منها الإرادة والاختيار، وبذلك فالاتصال عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معانٍ تُشكل في عقولهم صورًا ذهنية عن العالم، ويتبادلون تلك الصور الذهنية عن طريق الرموز، وبذلك فإن الاتصال تبعًا لذلك هو مشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف، دون أن يعني ذلك الاتفاق التام في الفكرة أو الاتجاه أو الموقف.

وبذلك فإن الاتصال في جوهره هو عملية أو طريقة تنتقل بها الأفكار والمعلومات وغيرها بين من يقوم بإصدارها والتعبير عنها وبين من يتلقاها، وما ينتج عن ذلك من تفاعل وتواصل وتأثيرات وتغيرات، تختلف باختلاف النسق الذي تتم في إطاره العملية.

ولا يجب أن يعني ظهور تعريفات حديثة للمفهوم أنها حلت محل التعريفات الكلاسيكية، بل يجب أن يُفهم من ذلك أن التعاريف الكلاسيكية تخص على وجه التحديد الجانب الإعلامي للاتصال الذي يبقى يشهد علاقة تأثير للمُرسل للمعلومات والأفكار على المُتلقي من خلال الأخبار والدعاية وباستعمال مُختلف أنواع ووسائل الاتصال الإعلامية.

مع الاعتراف بوجود بعض التعريفات التي بالغت في ذلك وجعلت الاتصال مُجرد استجابة من المُتلقي للمُرسل، مثل تعريف الاتصال الذي يقول بأن الاتصال هو استجابة الكائن الحي المُميز لأي مُرسل.

أما التعريفات الحديثة فيمكن القول بأنها تُعبر في مُجملها عن التطور في عمليات الاتصال الحديثة في الإدارة والتعليم والتي تؤكد على طرق العليم التي يأخذ فيها التفاعل مكانه بوصفه عاملًا مساعدًا على نجاح العملية الإدارية والتعليمية.

وخلاصة القول فإن التعريفات الحديثة تشير إلى ذلك النوع من الاتصال الذي يتم بين طرفين بشكل تفاعلي، كما يحدث في أساليب التربية والتعليم الحديثة أو المؤسسات ذات التنظيم العالي والديمقراطي، في حين أن التعريفات الكلاسيكية تؤكد على دور المُرسل في توجيه المضامين نحو مُستقبِل بغرض تغيير مواقفه وسلوكه.

مفاهيم ترتبط بالاتصال

ولتمييز مفهوم الاتصال وخصوصيته وتحقيق فهم أفضل لجوهر الاتصال وماهيته، يجب تمييز المفهوم عن شبكة المفاهيم التي تُحيط به وتختلط معه أحيانًا، بما يفك الارتباط فيما بين الاتصال وتلك المفاهيم، ويُسهم في إزالة اللبس ويُعزز من نجاح المُفتي في استخدام الاتصال بفاعلية وكفاءة عالية.

مفهوم الإعلام

الإعلام هو عملية حصول أو إعطاء معلومات عن واقعة، أو مجموعة إشارات، أو معلومات يُمكن أن تُترجم إلى كلمات أو نصوص أو صور، وتتضمن عملية تبليغ وقائع أو جعل المُستعلَم أو المُستعلِم يحصل على علم بواقعة أو وقائع بوصول الخبر إليه، كما يتضمن جملة وسائط ووسائل تُفصح عن صيغ أو أشكال للتعبير مُتعددة، بفضلها يتم التبليغ ونشر الخبر.

ولذلك فإن كثيرًا ما يُستخدم مفهوم الاتصال مكان مفهوم الإعلام، ويحدث العكس أيضًا في مرات عديدة، ويرى البعض أن مفهوم الإعلام يقتضي وجود الاتصال بشكل عام في حين أن الاتصال قد لا يقتضي وجود الإعلام في كل الأحوال.

فالاتصال قد لا يؤدي بالضرورة ولا يتضمن الإعلام، فعند أداء طقوس مُعينة، أو حين مشاركة الجميع بعضهم في الضحك، فإن الجميع يشعر بشعور مُشترك من السعادة والانتماء إلى إطار مُجتمعي واحد، دون أن يرتبط هذا الشعور بمضمون معرفي ما، أي دون وجود معلوم، ولذلك يرى الفلاسفة أن قيمة المعلومة وقياسها يكون ضمن حقل معرفي، في حين أن الاتصال يجد مضمونه ضمن الفعل والتنظيم.

فالاتصال – بنظرة أعمق وأوسع – ليس فقط تبادلًا للأنباء والأخبار والرسائل والمعلومات، وإنما يُعتبر نشاطًا فرديًا وجماعيًا يشمل كل عمليات: الأفكار والحقائق والبيانات والمعرفة والسلوك، والمشاركة فيها، من هنا فالاتصال أعم من مفهوم الإعلام، الذي يكون بتبليغ مضمون رسالة.

وبالتالي قد يقع الاتصال الناجح بين المفتي وجمهوره بشكل مباشر وجهًا لوجه دون استخدام الإعلام كوسيلة وساطة فيما بينهما، لكن ذلك لا يمنع من أن الإعلام بوسائله المتنوعة أحد أهم وسائل الاتصال الفعالة فيما بين المُفتي وجمهوره، وهو ما يجعل الإلمام بالإعلام واكتساب المهارات الإعلامية المتنوعة حاجة مُلحة لأي مفتٍ يبتغي تحقيق اتصال فعال بجمهوره المُستهدف.

مفهوم الدعاية

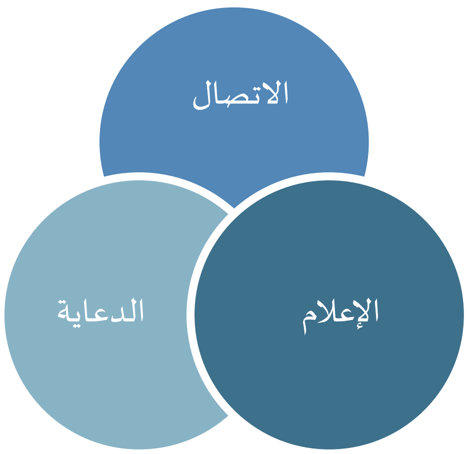
تطور مفهوم الدعاية وأهميته وتضاعف تأثيره مع تطور وسائل الإعلام، وتُشير الدعاية إلى العملية التي تسعى من ورائها جهة ما إلى التأثير على سلوك جمهور مُستهدف ومواقفه، سواء لأهداف نبيلة أو غير ذلك، مثل التأثير على سلوك الناخب أو الجندي أو المواطن العادي، وليس من السهل التأريخ لبدايات الدعاية، التي ارتبطت في بدايتها بالترويج لصاحب الحُكم أو الملوك أو السُلطة بشكل عام، وربما كان لها الفضل الأكبر في تطوير أساليب الخطابة منذ عصور اليونان مرورًا بحضارات وحكومات.

وقد عمل الباحثون عبر فترات تاريخية مُختلفة على الكشف عن أساليب تأثير الدعاية، من خلال توضيح شروط التأثير التي تجعل المُتلقي ينصاع ويستجيب بشكل معين، كما أوضحت كيف يتأثر المُتلقي بالمصدر عبر اعتقاده وثقته فيه، بوصفه مُطلعًا على الحقيقة أو على الأقل يُفترض فيه معرفتها.

وهكذا فإن للدعاية أساليب عديدة تجعلها قادرة على النجاح والتأثير، لعل أهمها اعتمادها الدائم على الكذب والتضليل، وتزوير الحقائق، واستعمال الشعارات البراقة، واستخدام الصورة والصوت لتزييف الحقائق، واستخدام وسائل الإعلام المُختلفة لتحقيق تلك الغاية.

وبذلك فإن الدعاية هي العدو اللدود للوعي الصحيح والتعليم النزيه الحر والثقافة المُتفتحة، ورغم ذلك فإن وسائل التأثير التي يتم استخدامها في الدعاية بشكل عام لأغراض غير نبيلة يمكن للمفتي استخدامها من أجل نشر الوعي وتوسيع دائر الفهم الشرعي لدى الجمهور.

نستنج مما سبق كله بأن الاتصال بأوضح معانيه هو تبادل للمعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو أية وسيلة أخرى، ومن أشهر أنواع الاتصالات وأهمها الاتصالات الشخصية بين الأفراد وبعضهم حين يُعبرون عن أفكارهم ورغباتهم بعضهم لبعض، وذلك عبر طُرق متنوعة مثل: الكلام ولغة الجسد وتعبيرات الوجه، وباستخدام وسائل مُختلفة مثل الهاتف والخطابات.



رسم توضيحي ١ مفاهيم ترتبط بالاتصال

تعددت النماذج أو المُخططات التي وضعها علماء الاتصال والتي توضح عناصر عملية الاتصال، وبتحليل بعض هذه النماذج نجد أن معظم عناصرها تشترك في الموقف الاتصالي، ويمكن تلخيص عملية الاتصال من عناصر مشتركة وهي: المُرسل والمُستقبِل والرسالة وقناة الاتصال)، ويضيف علماء الاتصال الحديث عُنصرًا إضافيًّا هامًّا هو التغذية العكسية، وفيما يلي تفصيل شرح لكل عنصر من العناصر الأساسية لعملية الاتصال:

المُرسل

هو العنصر الأول من عناصر عملية الاتصال، وهو مصدر الرسالة التي يترتب عليها التفاعُل في موقف الاتصال، ويُمثل المُفتي عنصر المُرسل في عملية الاتصال، حيث يقوم بصياغة الرسالة أي وضعها في صورة ألفاظ أو رسوم أو رموز بغرض الوصول إلى هدف محدد، وقد يكون المُرسل شخصًا واحدًا أو مجموعة من الأشخاص وقد يكون هو المؤسسة الإفتائية.

ويجب أن تتوفر في المُرسل (المُفتي) مجموعة من الصفات والخصائص أو الشروط، وذلك أن يكون:

- مُتمكنًا من تخصصه العلمي
- قادرًا على التعبير الجدي عن رسالته أمام الجمهور المُستهدف
- مُلمًّا بأنواع قنوات الاتصال المُختلفة ولديه خبرة مهارية في استخداماتها المُتعددة
- مُلمًّا بخصائص من يتعامل معهم من حيث الُعمر والمستوى الاجتماعي والثقافي والاقتصادي والتعليمي
- قادرًا على تحديد الهدف أو الأهداف من رسالته الاتصالية
- قادرًا على الاستجابة والرد على أسئلة الجمهور
- الاستخدام الجيد للغة اللفظية ولغة الجسد

الرسالة / الفتوى

هي المحتوى أو المعلومات والمفاهيم والمهارات – في هذه الحالة هي الفتوى – التي يريد المُرسل / المُفتي إرسالها إلى المُستقبِلين لإقناعهم وتعديل سلوكهم، ويقوم المُرسل / المُفتي بصياغة الرسالة باللغة اللفظية أو لغة الجسد أو بمزيج من الاثنين معًا وفقًا لطبيعة محتوى الرسالة وطبيعة المُستقبِلين، وهي الهدف من عملية الاتصال، وتمر الرسالة بمرحلتين: الأولى: وهي مرحلة تصميم الرسالة: والثانية: هي مرحلة إرسال الرسالة أي تنفيذها، وقد يتم التعديل في الرسالة المُصممة وَفقًا للموقف الاتصالي، وتوجد مجموعة من النقاط أو الشروط التي يجب أن يراعيها المُرسل أثناء إعداده وإرساله للرسالة:

- أن يكون مُحتوى الرسالة مُناسبًا لميول وحاجات المُستقبِلين
- أن يكون محتوى الرسالة صحيحًا فقهيًّا وخاليًا من التكرار والتعقيد
- أن تكون لغة الرسالة واضحة وبسيطة
- قناة الاتصال / الوسيلة الاتصالية

هي الأداة التي تحمل الرسالة من المُرسل إلى المُستقبِل، ومن أمثلة قنوات الاتصال التي تُستخدم في مواقف الاتصال الفقهية: التلفزيون، الراديو، الحديث الشفهي، الحاسوب، الإنترنت، وتُعتبر الحواس الخمس هي القنوات الاتصالية الأساسية للرسالة في عملية الاتصال، ومن الصعب فصل قناة الاتصال عن لغة الاتصال، فلا توجد لغة بدون أداة، فالعلاقة تكاملية بين اللغة والأداة وغير قابلة للفصل، واللغات هي مزيج من تفاعل بين الأفكار وأدوات نقلها.

المُستقبِل

وهو العنصر الرابع من عناصر الاتصال، وهو الشخص أو مجموعة الأشخاص التي تتلقى الرسالة، ودور المُستقبِل هو فك رموز الرسالة ومحاولة فهم محتواها والتأثر بها، فهو أساس تصميم الرسالة، حيث إن عناصر عملية الاتصال جميعًا تعمل من أجل المُستقبِل، من هنا يجدر توافر مجموعة من السمات في المُستقبِل لضمان وصول الرسالة إليه:

- استعداد المُستقبِل لاستقبال الرسالة
- امتلاك المُستقبِل الخبرة اللازمة لفهم الرسالة جيدًا

- القدرة على الإنصات الجيد
- القدرة على التفاعُل مع مُرسل الرسالة
- شعوره بأهمية الرسالة

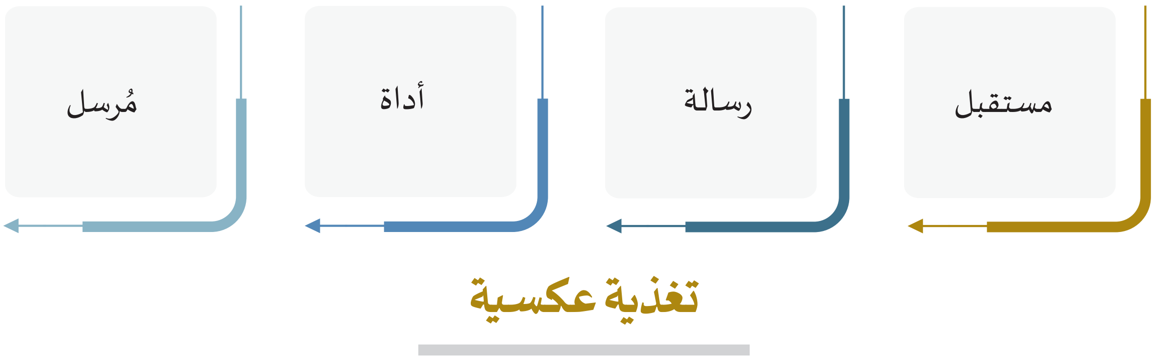
التغذية العكسية

هي رد فعل المُستقبِل على الرسالة، وفي هذه الحالة يصبح مُرسلًا وتكتمل دائرة الاتصال الأولى، لتبدأ دائرة اتصال ثانية وهكذا، والتغذية العكسية قد تكون إيجابية (بالفهم والقبول) وبالتالي تدعم التغذية العكسية التفاعل والاستمرارية بين عناصر الاتصال، وتجعل عملية الاتصال دائرية حيوية ومستمرة.

وللتغذية العكسية فائدة كبيرة في الموقف الاتصالي:

تُمكن المفتي من معرفة تأثير فتواه على الجمهور المُستهدف من خلال استجاباتهم المُختلفة

تتحقق عملية التفاعُل الإيجابي بين المُعلم والتلميذ



يتمكن المُفتي في حال عدم فهم المُستقبِل للفتوى أو اللغة المُستخدمة من مراجعة أساليبه اللغوية والاتصالية بما يُحقق فهم أفضل واتصال أكثر فاعلية من المُستقبِلين

أهداف الاتصال

تهدف عملية الاتصال إلى مجموعة كبيرة من الأهداف والتي تتحدد بحسب كل عملية اتصال وطبيعة المحتوى الاتصالي وأهداف المُرسل من عملية الاتصال، وطبيعة الجمهور المُستهدف، وبشكل إجمالي تتمثل أهم أهداف الاتصال فيما يلي:

التأثير في الآخرين

ويتحدد مدى تأثير الاتصال وتحقيقه لأهدافه بحسب معطيات عديدة مثل أسلوب الاتصال، شكل الخطاب ومحتواه ووسائل الاتصال وغيرها، ونظرًا لأهمية أثر الاتصال باعتباره أهم أهداف العملية الاتصالية يتم تعريف الاتصال بأنه استجابة لهذا الأثر، فالعملية الاتصالية ما هي إلا تأثير من المُرسل واستجابة من المُتلقي.

وقد ساهم في تعزيز أثر الاتصال تطور وسائل الاتصال الجماهيري وسعة انتشارها، فمن خلال تلك الوسائل أصبح في مقدرة المُرسل التوجه بالرسالة الاتصالية نحو عدد لا حصر له من المُستقبِلين في وقت واحد، وهو ما يفتح الآفاق أمام المُفتي لإحداث أكبر تأثير مُمكن بتنمية مهاراته الاتصالية واستخدام الوسائل الاتصالية على نحو فعال بما يُسهم في تحقيق أهدافه بسهولة ويسر كبيرين.

ولأن إحداث التأثير هو أهم أهداف الاتصال يجب الانتباه للمُستقبِل المقصود والمُستقبِل غير المقصود، فيجب أن يحرص المُرسل أن تصل رسالته ويقع تأثيرها على المُستقبِل المقصود بعينه وليس آخرين.

التنوير والتثقيف والوعي

كذلك يستهدف الاتصال التنوير والتثقيف وتنمية الوعي لدى المُستقبِلين، بما يضمن إيصال الرسالة إلى عدد كبير من المُستقبِلين وإزالة سوء الفهم والغموض والالتباس والجهل بأهم القضايا الفقهية والشرعية، ونشر الوعي الفقهي والديني فيما بين عدد كبير من المُسلمين، وهذا ما يساعد على تحقيقه وبشكل سريع وكفؤ، التطورات العلمية والتقنية المتسارعة في مجال تكنولوجيا الحاسب الآلي وتكنولوجيا الاتصالات كالأقمار الصناعية وشبكة الإنترنت.

ولكي يتمكن المُرسل من تحقيق الهدف التثقيفي والتوعوي لرسالته الاتصالية فإنه يتعين عليه دراسة الجمهور المقصود بالتثقيف وتقريب المادة الاتصالية أو الرسالة إلى فهم هذا الجمهور لكي يتحقق له الهدف بسهولة، وأن يتم صياغة المُحتوى بشكل واضح وجذاب وبلغة مفهومة وسهلة.

التفاعُل

رغم اقتصار الاتصال لدى علماء الاتصال قديمًا على التأثير والتثقيف ونقل البيانات للمُتلقي، فإن علماء الاتصال حديثًا قد أكدوا أهمية التفاعُل والتواصُل الحيوي فيما بين المُرسل والمُتلقي في العملية الاتصالية، حيث يُسهم التفاعل في مزيد من تحقيق التأثير عبر إيضاح النقاط والقيم والمعلومات التي قد لا تكون واضحة في بداية العملية الاتصالية، وعبر الحصول على تفاعُل الجمهور وأسئلتهم واستفساراتهم يتم صقل العملية الاتصالية وإثراء المُحتوى الاتصالي ويُعزز من تأثيره.

أنواع الاتصال

يتم تصنيف أنواع الاتصال بحسب طبيعة العملية الاتصالية، وتبعًا لذلك تتفاوت أنواع الاتصال بشكل كبير إلى عدد من التصنيفات المتنوعة طبقًا لعدد من التصنيفات مثل: عدد أفراد الاتصال (شخصي وجماهيري)، طبيعة وأدوات الاتصال (كتابي، صوتي، مرئي، غير لفظي)، مدى الرسمية (رسمي وغير رسمي)، اتجاه الاتصال (رأسي، أفقي، في اتجاه واحد، في اتجاهين)، وسنُركز فيما يلي على تصنيفين فحسب هو تصنيف الاتصال طبقًا لعدد أفراد الاتصال وطبقًا للغة المُستخدمة في الاتصال.

أنواع الاتصال بحسب اللغة المُستخدمة:

اتصال لفظي

ويندرج تحت ذلك النوع كل أنواع الاتصال التي يدخل فيها اللفظ أو الكلمة كوسيلة للاتصال، أو لنقل رسالة من المُرسل للمُستقبِل، ولا يجب أن ننسى أن الاتصال اللفظي يجمع بجانب الألفاظ المنطوقة الرموز الصوتية، فعبارة «أهلًا وسهلًا» قد تقال بنبرة صوت تحملها دلالات مُختلفة عن معناها الأصلي.

اتصال غير لفظي

ويدخل في إطار هذا النوع كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية مثل:

- لغة الإشارة: وهي تتكون من مجموعة من الإشارات البسيطة أو المُعقدة التي يستخدمها الإنسان للاتصال بغيره.
- لغة الحركة والأفعال: وتتضمن جميع الحركات التي ننقل بها معاني أو مشاعر لمُستقبِل الرسالة.
- لغة الأشياء: مثل ارتداء الملابس السوداء ودلالتها، أو وضع أدوات من عصر مُعين فوق المسرح، لتوحي للمشاهد بفكرة مُعينة.

أنواع الاتصال بحسب عدد أفراده

الاتصال الشخصي / الفردي

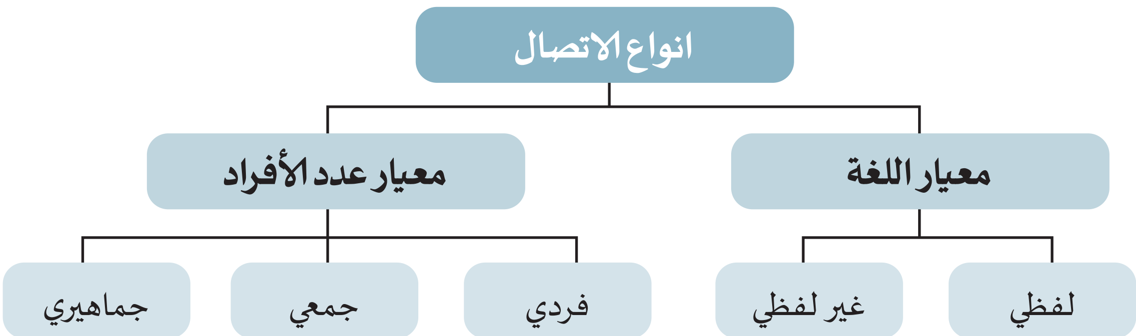
هو اتصال يتم بين شخصين فقط، وهو أكثر أنواع الاتصال شيوعًا وأقدمها تاريخًا وينقسم إلى نوعين: اتصال مباشر يتم بالمواجهة بين المُرسل والمُتلقي حيث يكونان في المكان عينه، ويتم الاتصال بينهما وجهًا لوجه، ويكون فيه التفاعُل مباشرًا وقويًّا، واتصال غير مباشر يتم عن طريق واسطة اتصالية كالهاتف أو المُراسلة أو الحاسب الآلي ويكون فيه التفاعل أقل من الاتصال الفردي المباشر وبالتالي لا يحصُل المُرسل على تغذية عكسية توضح مدى تحقيق رسالته الاتصالية لتأثيرها المُبتغى.

الاتصال الجماعي

هو اتصال يتم بين شخص يُمثل المُرسل وعدد من الأشخاص المتواجدين في المكان نفسه، وغالبًا ما يكون هناك تعارف بين المُرسل ومجموعة المُستقبِلين، أي أن المجموعة المُستهدفة معروفة من جانب المُرسل والمُرسل معروف للمُستقبِلين.

الاتصال الجماهيري

هو اتصال يتم بين شخص، وعدة مئات، أو آلاف، أو ملايين من البشر، ولا يتواجدون في المكان نفسه، ويكون المُرسل معروفًا لدى المُستقبِلين، بينما المُرسل لا يعرف المُستقبِلين، كما يحدث في وسائل الإعلام مثل التلفاز، والراديو، والصحافة، ويكون الاتصال غالبًا في اتجاه واحد فقط (من المُرسل إلى المُستقبِلين)، ولا يحدث العكس بحيث يكون رد الفعل غير معروف بالنسبة للمُرسل، وبالتالي فإن التفاعل يكون ضعيفًا والتغذية العكسية شبه منعدمة.



رسم توضيحي ٣ تصنيفات أنواع الاتصال

خصائص الاتصال

يعد الاتصال ظاهرة وسلوكًا إنسانيًّا يستخدمه الفرد لتبادل المعلومات والمنفعة لاستمرار حياته، فالاتصال عملية اجتماعية هامة لا يمكن أن يعيش بدونها الإنسان أو المنظمات أو المؤسسات على المستوى الجمعي ككل، وهذه العملية ينبغي أن تقوم على الصراحة، والوضوح ودقة الأخبار والمعلومات مع ذكر مصادرها، ويشترط الالتزام بالمعايير الاجتماعية السائدة في المجتمع مثل الصدق، والأمانة، والإخلاص.

ومن خصائص عملية الاتصال التي تساهم بدور كبير في توضيح مفهوم الاتصال، ما يلي:

١. الاتصال تلقائي النشأة: حيث يكون الأفراد مدفوعين اجتماعيًّا إلى الاتصال ببعضهم البعض، بما خلقه الله في فطرة الإنسان من طبيعة تحمل كل البشر على طلب العيش في جماعات تتفاعل وتتبادل الآراء والمعلومات.

٢. الاتصال ظاهرة إنسانية: فالاتصال أسلوب ابتدعه الإنسان، وإذا كان الاتصال موجودًا فيما بين الحيوانات والطيور وغيرهم، فإنه يعتمد على عوامل حسية وغريزية بعيدة عن السمات الاجتماعية التي يتميز بها الاتصال الاجتماعي لدى الإنسان.

٣. الاتصال ظاهرة عامة وشائعة: فالاتصال يتحقق داخليًّا داخل نفس الإنسان وخارجيًّا مع الآخرين، ويتم تنظيمه وفقًا لقوانين مُعينة، سواء كانت مكتوبة أو متعارفًا عليها، وبالنظر إلى أهمية الاتصال الفكري والثقافي بين المُجتمعات، يتأكد ما يتسم به الاتصال من عمومية وانتشار كبيرين.

٤. الاتصال يمتاز بالموضوعية: فهو ليس تصورًا أو خيالًا، وإنما هو حقيقة واقعية، بمعنى أن معرفتنا بالاتصال تُستمد من الواقع، وما يترتب عليه من تأثيرات مُتبادلة بين أطرافه.

٥. الاتصال له طبيعة تأريخية: حيث كان الاتصال في أول أشكاله يقوم على المواجهة، وبتطور الحياة أصبح يأخذ أشكالًا أكثر تشعبًا وتعقيدًا مع ظهور الكتابة ومن بعدها الطباعة، وهكذا فيما تلاها من مُستحدثات، وبالتالي يتطور الاتصال بمرور الزمن.

٦. الاتصال يمتاز بالترابط والإلزام: فهو وسيلة للترابط والتماسك في المُجتمع حيث يحقق للإنسان الشعور بالأمان والتكامل الاجتماعي.

نموذج لاسويل للاتصال

يُطلق نموذج لاسويل على ذلك النموذج الاتصالي الذي اقترحه العالم هارولد لاسويل(١٩٠٢-١٩٧٨)، الأستاذ بجامعة ييل عام ١٩٤٨، وحاول لاسويل من خلال ذلك النموذج تحديد الاتصال من خلال التركيز على عدد من المتغيرات المُحددة مثل: من قام بالاتصال، وما قيل، وما هي القناة التي تم توصيلها بها، ولمن تم توجيهها وما الذي أنتج الاتصال، أو ما يُقال اختصارًا «من؟ يقول ماذا؟ كيف؟ ولمن؟»

يُعد هذا النموذج واحدًا من أول النماذج التي تصدت لعلاج وتحليل مسألة الاتصال، كما أنه يُعتبر أيضًا أحد أكثر النماذج تأثيرًا. ويصف النموذج عملية الاتصال بأنها خطية وأحادية الاتجاه. وقد وضع تنظيم هذا النموذج الأسس للبحث العلمي في عملية الاتصال.

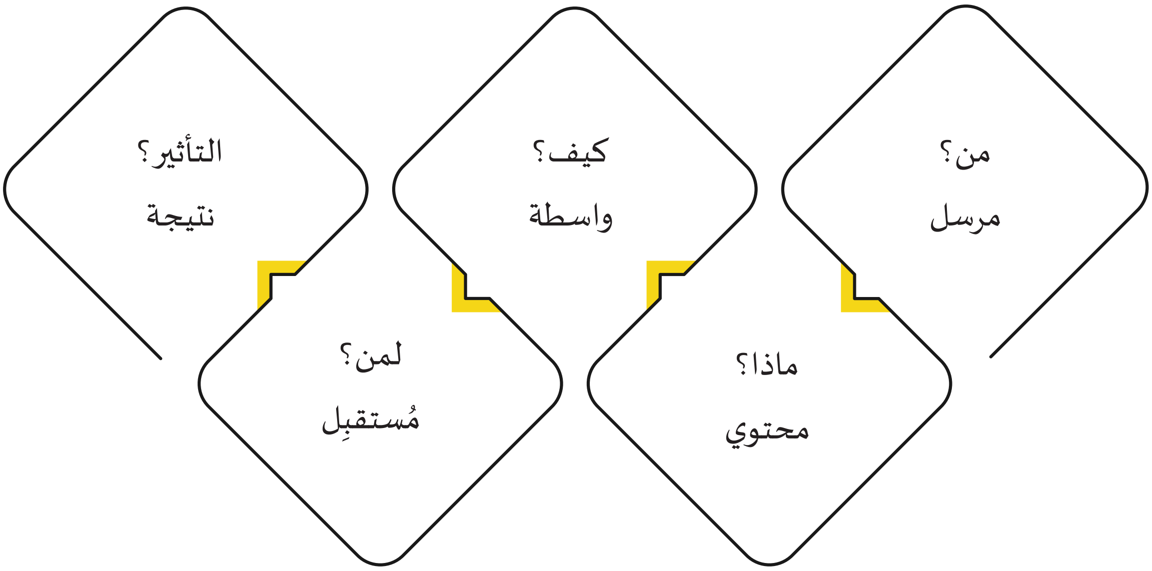
على الرغم من أن لاسويل قد قام في البداية بتطوير نموذجه لتحليل وسائل الإعلام، إلا أنه قام بتطويره ليستخدم نظامه أيضًا لتحليل التواصل الشخصي أو الجماعي، لذلك فقد ظهرت العديد من التخصصات التي تفحص كل مكون من المكونات التي صنفها لاسويل إلى: التحكم (من)، المحتوى (ماذا)، الوسائط (كيف)، تحليل الجمهور (من)، وتحليل التأثير (التأثير الناتج).

ومن حيث المبدأ كان الهدف الرئيسي لهذا المفكر هو دراسة عملية ما يسمى التواصل الفعال، لذلك فقد ركز على عناصر الاتصال المختلفة وكيف يؤثر تغيير بعض المتغيرات على التأثير الذي تسببت فيه هذه العملية، لذلك كانت الفكرة الرئيسية للنموذج هي دراسة الطريقة التي يمكن بها للمُرسل تغيير طريقته في التواصل بحيث يؤثر بطريقة ملموسة على مُتلقي الرسالة.

ولذلك تأتي أهمية هذا النموذج في تقديم فهم شامل ومُتعمق للعملية الاتصالية بسائر أطرافها وأهم طُرق تأثير المُرسل في المُستقبِل، خاصة وأن النموذج منذ البداية لم يُفكر في استجابة المُستقبِل، وإنما ركز على المُرسل، لذلك يتم تصنيف هذا التصنيف عادةً ضمن النماذج التي تراعي الاتصال بطريقة أحادية الاتجاه.

عناصر نموذج لاسويل للاتصال

يركز نموذج لاسويل على تحليل خمسة عناصر أساسية في التواصل: المُرسل والمحتوى، والمتوسطة، والمُستقبِل، والنتيجة.



رسم توضيحي ٤ عناصر نموذج لاسويل للاتصال

- **مُرسل**: هو بطل نموذج لاسويل الأساسي باعتباره هو الذي يقوم بتوليد المنبهات التواصلية، ويستهدف المُرسل الحصول على استجابة مُعينة من جانب المُستقبِل، وهو يُمثل عُنصر «من؟» في النموذج الاتصالي للاسويل.
- **محتوى**: في هذا النموذج يكون المحتوى (والذي يسمى في الدراسات الأخرى «رسالة») عبارة عن مجموعة من المحفزات التواصلية الناتجة عن إجراء المصدر. إنها أيضًا المعلومات المُرسلة إلى المُستقبِل وهي عنصر «ماذا”.
- **الوسائل**: الوسيلة هي الطريقة التي ينقل بها المُرسل رسالته إلى المُتلقي، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الكلام، والنص المكتوب، والصور أو طرق أخرى، وتُمثل الوسائل عنصر إجابة السؤال «كيف؟» في نموذج لاسويل، الهدف من دراسة الوسيط هو اكتشاف أفضل طريقة لإرسال المعلومات وفقًا لعوامل مثل محتوى الرسالة أو الغرض أو من هو المُستقبِل.
- **المُتلقي**: هو الشخص الذي يتلقى المعلومات الواردة في الرسالة التي أرسلها المُرسل عبر الوسيط، إنه أيضًا عنصر الاتصال الذي يسعى فيه المُرسل إلى إثارة رد فعل معين، ويُجيب المُتلقي على سؤال «لمن؟» في نموذج لاسويل.

◈ **نتيجة:** يُطلق عليه أيضًا «التأثير» وهو عنصر الاتصال الذي يدرس ما تم تحقيقه مع نقل المعلومات، في هذا النموذج يتم ملاحظته عن طريق السؤال «لماذا”، وجه لاسويل اهتمامًا خاصًّا لهذا العُنصر من الاتصال، لأنه أراد دراسة التأثيرات التي تحدثها وسائل الإعلام على عموم السكان.

مزايا وعيوب نموذج لاسويل

كان هذا النموذج لدراسة التواصل هو الأكثر استخدامًا منذ طرحه لأول مرة، لكنه تلقى أيضًا الكثير من الانتقادات.

المزايا:

◈ إنه نموذج بسيط وسهل الفهم، لأنه لا يقوم بتعقيد فهم عملية الاتصال ويركز على عناصره الأساسية، لذلك فإنه مدخل هام لفهم الاتصال وماهيته وعناصره الأساسية وكيفية إحداث التأثير لتحقيق اتصال فعال وناجح.

◈ - إنه صالح عمليًّا لأي نوع من أنواع الاتصالات، بغض النظر عن نوع الوسيلة التي يتم إنتاجها أو من هو المُرسل والمُستقبِل أو نوع الرسالة التي يتم إرسالها.

العيوب:

◈ لم يُقدم النموذج أي ملاحظات بشأن المُتلقي، حيث يعتبر نموذج لاسويل عملية الاتصال أحادية الاتجاه، بينما أصبح المُتلقي متضمنًا وذا دور فعال في نماذج الاتصالات الحديثة والمعقدة.

◈ لم يتم ذكر أي معوقات لعملية الاتصال على الرغم من أهمية فهم المُشكلات التي تُحيط بالقنوات الاتصالية بما يمكن أن يعوق عملية إرسال المعلومات والتأثير في المُتلقي.

شروط كفاءة الاتصال

ينبغي لكي يتمكن المُفتي خلال عملية اتصاله بالجمهور المُستهدف أن ينجح في تحقيق اتصال فعال وكفؤ مع هذا الجمهور، هذا الاتصال الفعال والكفؤ يجب أن يتوافر له مجموعة من العوامل التي تنقسم إلى قسمين: الأول مُتعلق بعناصر الاتصال نفسه وكفاءتها، والثاني يرتبط بامتلاك المُفتي أو المُرسل في هذه الحالة مجموعة هامة من المهارات الاتصالية التي تُحقق له التأثير المبتغى.

عوامل نجاح الاتصال

لغة التخاطب بين المُرسل والمُستقبِل:

والمقصود هنا اللغة التي يتحدث بها المُرسل مع المُستقبِل، واللغات متعددة بالطبع، فإذا كانت اللغة برموزها ودلالاتها ومفاهيمها واضحة ومفهومة للطرفين كان ذلك عاملًا مساعدًا في نجاح عملية الاتصال والعكس بالعكس.

فإذا كانت المصطلحات التي يستخدمها المُفتي صعبة أو لا يعرفها المُتلقي، أو كانت التراكيب اللغوية والتشبيهات والصور البلاغية والأمثلة مُعقدة فإنه من الصعب على المُتلقي أن يفهم مقصود المفتي.

المستوى الثقافي والعلمي للمُرسل والمُستقبِل:

لكل فرد مستوى ما من الثقافة والعلم، فإذا تقارب ذلك المستوى بين المُرسل والمُستقبِل يكون ذلك عاملًا مفيدًا في تقارب التفاهم بين الطرفين والعكس بالعكس، ولذلك فإن من أهم مهارات الاتصال التي يجب أن يكتسبها المفتي هي التبسيط والوضوح لأن كثيرًا من الجمهور المستهدف قد يكون من خلفيات ثقافية متواضعة.

جودة أداة الاتصال

بينما قد يتمتع المفتي في عملية الاتصال بمهارات قوية فإن أداة الاتصال قد تكون السبب في نجاح أو فشل العملية الاتصالية برمتها، فأداة الاتصال هي الوسيلة التي تستعمل لنقل المعلومات والرسائل من المُرسل إلى المُستقبِل، فإذا كانت الأداة جيدة وسليمة وليس بها أعطال أو تشويش أو ضوضاء كان ذلك عاملًا من عوامل نجاح الاتصال.

تنوع وسائل الاتصال:

من العوامل التي تسهم في نجاح عملية الاتصال التنويع في استخدام وسائل الاتصال وعدم الاقتصار على قناة اتصال واحدة طوال الوقت بما يضمن تحقيق تفاعل قوي مع المُتلقي وإثارة انتباهه طوال فترة الاتصال.

مهارات الاتصال الفعال

الاستماع

الاستماع الفعال ينطوي على إيلاء اهتمام وثيق لما يقوله الآخرون، وطرح أسئلة توضيحية لإظهار الاهتمام والتفهم. وهذا يسهل عملية الاتصال بينما يسمح لنا في نفس الوقت بإظهار الاحترام وبناء علاقات مع الشخص الآخر الذي نتواصل معه.

يرغب الناس في الشعور بأنهم مسموعون، لذلك يجب على القائم بالاتصال أن يستمع بإنصات واهتمام لما يقوله المُتلقي، وبدلًا من الرد مباشرة على سؤال من الممكن طلب مزيد من التوضيح لتجنب سوء الفهم، ولإشعار المُتلقي بأهميته ولرفع فعالية التواصل مع الجمهور.

الإقناع

القدرة على إقناع الآخرين مفيدة للغاية في سائر مناحي الحياة، حيث تؤدي زيادة القدرة على الإقناع على إحداث الغرض والتأثير المطلوب في المُتلقي، ولا يُمكن للمفتي أن يُحدث هذا التأثير دون التدرب على مهارات الإقناع والمناقشة المتفتحة مع الجمهور.

تتضمن تلك المهارة عادةً إقناع الآخرين بإكمال الإجراء المطلوب أو التصرف بطريقة محددة، لتحقيق هدف نهائي.

تشمل مهارات الإقناع الأخرى مواجهة أي اعتراضات وإجراء تعديلات على ما تم تقديمه من اقتراحات إذا لزم الأمر. وإذا لم يتمكنوا من إقناع الآخرين تمامًا، فسوف يتفاوضون ويحاولون الوصول إلى أرضية مشتركة. إنهم قادرون على القيام بذلك من خلال الاستماع إلى اهتمامات الناس وتلبية احتياجاتهم.

التعاطف

بعد الاستماع الفعال، أهم شيء يمكن لأي شخص فعله أثناء التواصل مع الآخرين هو فهم الآخرين والتعاطف معهم. فإذا استطعت أن تضع نفسك في مكان الآخرين، يمكنك أن تفهم ما يشعرون به، وأن تفهم كيف يمكنك مساعدتهم، وتفهم إحباطاتهم ونقاط ألمهم، ويمكنك التواصل معهم بشكل أفضل.

تبادل التغذية العكسية

يتم تعريف التغذية العكسية بأنها المعلومات المفيدة أو النقد أو المراجعة حول نشاط أو أداء أو سلوك سابق لفرد أو شركة أو منظمة، لذلك يمكن لمُتلقي التغذية العكسية تعديل وتحسين أدائهم أو سلوكهم أو أنشطتهم.

التغذية العكسية – سواء تقديمها أو قبولها – هي مهارة تسير جنبًا إلى جنب مع العديد من مهارات الاتصال الأخرى مثل الاستماع الفعال والاحترام والعمل الجماعي. فلا يمكن تشجيع التغذية العكسية حقًّا دون فهم ما يعنيه المتحدث حقًّا، واحترام رأيهم، والحفاظ على ذهن متفتح.

إن القدرة على إعطاء / تلقي التغذية العكسية هي إلى حد كبير ضمان للنجاح الاتصالي. هذا لأنه مرتبط بالاستعداد للتعلم، والقدرة على التكيف، والانفتاح على قبول النقد البناء، والتفكير النقدي الذي يتطلبه تقديمه.

الثقة

الثقة مهمة بشكل خاص في الاتصال، لأنه من المرجح أن يستجيب الناس لأفكارك وآرائك إذا تم تقديمها بثقة. يمكن إظهار الثقة من خلال التواصل البصري ونبرة الصوت والجلوس بشكل مستقيم مع فتح كتفيك. ومن المفيد أن تكون مستعدًّا لجميع الأسئلة المحتملة عند تقديم عرض تقديمي أو الدخول في مناقشة حتى لا تتعثر في كلماتك ولكي تستطيع أن تلقي خطابك بلباقة ورزانة.

الاحترام

الاحترام هو أحد أساسيات الاتصال الناجح وهو مهارة من مهارات الاتصال التي يجب أن تتصف بها في العملية الاتصالية، حيث ينطوي الاحترام على الاستماع الفعال والصبر (من بين أمور أخرى) والاحترام أمر أساسي إذا كنت ستفكر في – أو تحتفظ – بأي نوع من الاتصال الفعال وبناء الثقة مع الجمهور.

الوضوح

إن من أهم المهارات التي تُمثل تحديًا لأي مفتٍ في عملية الاتصال مع الجمهور هي الوضوح، إذ تفرض طبيعة المجال والفقهي والشرعي مفردات ومصطلحات مُعقدة وغير شائعة لدى الجمهور، بما يضع المُفتي أمام تحدٍّ كبير لإيضاح المفاهيم وإزالة الغموض والالتباس عنها وتبسيطها لتصل إلى الجمهور بشكل واضح جلي.

الاتصال غير اللفظي

لا يقتصر الاتصال على مجرد الألفاظ والحديث، فهو يتضمن لغة الجسد، ووضعية الجسد، والإيماءات، والاتصال بالعين، وتعبيرات الوجه، من بين أمور أخرى، لذلك فإن تطوير المهارات الشخصية من أهم العوامل الفعال لنجاح المُفتي، وهو ما سنتناوله في الباب الثاني من المُخطط التدريبي.

غالبًا ما يساعد هذا النوع من الاتصال في زيادة الثقة مع الجمهور أكثر من التواصل اللفظي. في الوقت نفسه، فإنه يجعل من الممكن لك أن ترى ما وراء ما يقوله الشخص والصحيح فيما يقصده أو يشعر به.

- مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ص ٢٥-٤٢.
- خضرة عمر المفرح، الاتصال: المهارات والنظريات وأسس عامة، دار حامد للنشر والتوزيع، ص ٣٥-٣٦.
- د. إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، تنمية مهارات الاتصال، المكتب العربي للمعارف، ص ٣٨.
- خضرة عمر المفرح، الاتصال: المهارات والنظريات وأسس عامة، دار حامد للنشر والتوزيع، ص ١٠٦.
- د. حميد الطائي ود. بشير العلاق، أساسيات الاتصال: نماذج ومهارات، ص١٨.
- خضرة عمر المفرح، الاتصال: المهارات والنظريات وأسس عامة، دار حامد للنشر والتوزيع، ص ٤١.
- . محمود فتوح محمد سعدات، مهارات الاتصال الفعال، ص٥٢.

هذا هو كتاب التمارين لفصل (الاتصال الفعال وإقناع الجماهير) يأتي تتميما للمقرر، وتكميلا للبناء التعليمي للدارس، فلا يحصل كمال الفائدة المرجوة من المقرر إلا بحل التمارين.

السؤال الأول:

- ماهي تعريفات الاتصال قديما وحديثا؟

....

....

السؤال الثاني:

- ما هي عناصر عملية الاتصال؟

السؤال الثالث:

- يجب أن تتوفر في المُرسل (المُفتي) مجموعة من الصفات والخصائص أو الشروط، ما هي؟

..........................، ....، ....، ....، ....،

..........................، ....، ....، ....، ....،

السؤال الرابع:

- ما فائدة التغذية العكسية في الموقف الاتصالي؟

١- ....

٢- ....

٣- ....

السؤال الخامس:

◈ تتمثل أهم أهداف الاتصال في:

السؤال السادس:

◈ ما أنواع الاتصال؟

- بحسب اللغة:..
- بحسب عدد أفراده..

السؤال السابع:

◈ أذكر أربعة من خصائص عملية الاتصال؟

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

السؤال الثامن:

ما عناصر نموذج لاسويل للاتصال؟

السؤال التاسع:

من عوامل نجاح عملية الاتصال:

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

أهداف المقرر

-أن يتبين الدارس ماهية الاتصال الجماهيري وتطوره تاريخيًّا.

-أن يتعرف الدارس على المهارات اللازمة لإتقان التواصل الجماهيري.

-أن يدرك الدارس طبيعة مهارات التأثير في الجمهور.

-أن يعرف الدارس وسائل الاتصال الجماهيري.

-أن يتفهم الدارس مستويات ونوعية وعناصر التأثير في الجمهور.

مفردات المقرر

-خصائص وسائل الاتصال الجماهيري.

-وسائل الاتصال مع الجمهور.

-مهارات التأثير في الجمهور.

-عناصر ومهارات التأثير الفعال.

-مستويات وعناصر التأثير الناجح.

الفصل الثاني

مهارات الاتصال الجماهيري والتأثير في الجمهور

مقدمة

بعد أن تعرفنا في الفصل الأول على مُقدمة عامة وشاملة عن الاتصال وماهيته وخصائصه وعناصره وكيفية اكتساب مهارات الاتصال لتحقيق تفاعل قوي مع الجمهور المُستهدف بكفاءة عالية، ننتقل في الفصل الثاني إلى استعراض أهم المهارات الاتصالية المُرتبطة تحديدًا بالاتصال الجماهيري، إذ يتحتم على المُفتي بحُكم طبيعة عمله في الإفتاء أن يحتك بجمهور واسع في مناسبات عدة، تقتضي التعرف عن قرب على المهارات اللازمة لإتقان التواصل الجماهيري وفهم القدرات والخبرات اللازمة لإحداث التأثير اللازم في الجمهور المُستهدف بحسب طبيعة ذلك الجمهور.

وتنبع أهمية الاتصال الجماهيري للمفتي من حقيقة أن هذا الاتصال يكون فيه المُستقبل عددًا كبيرًا من الناس، وبالتالي يمتاز هذا الاتصال بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات، ولأفراد غير معروفين للقائم بالاتصال، تصلهم الرسالة في اللحظة نفسها وبسرعة مدهشة، مع مقدرة على خلق رأي عام، وعلى تنمية اتجاهات وأنماط من السلوك غير موجودة أصلًا، والمقدرة على نقل المعارف والمعلومات.

وطبقًا لأهمية الاتصال الجماهيري، يتناول هذا الفصل مبحثين رئيسيين: الأول يتناول الاتصال الجماهيري نفسه طبيعته وماهيته وتعريفه ووسائله وخصائصه، بينما يهتم المبحث الثاني بالتأثير واستخدام المهارات اللازمة لتحقيق تفاعل قوي خلال عملية الاتصال الجماهيري، وعلى ذلك يتم تناول الاتصال الجماهيري في هذا الفصل كما يلي:

المبحث الأول عن الاتصال الجماهيري، وفيه أربعة محاور كما يلي:

- الاتصال الجماهيري: الماهية والتعريف
- خصائص الاتصال الجماهيري وأهميته
- وسائل الاتصال الجماهيري
- الخصائص الاتصالية لوسائل الاتصال الجماهيري

والمبحث الثاني عن مهارات التأثير في الجمهور، وفيه خمسة محاور كما يلي:

- تطور بحوث الإعلام والتأثير
- سيكولوجية التأثير
- تحديد الجمهور المُستهدف
- أثار ووظائف الاتصال الجماهيري
- عناصر ومهارات التأثير الفعال

الاتصال الجماهيري

منذ قرون عديدة والناس يعيشون في مجتمعات صغيرة، في قرى أو مدن محدودة العدد، ومحدودة الاتصال بالمناطق الأخرى. وكانت نسبة المدن الكبيرة بسيطة للغاية، فمدينة (روما) مثلًا عندما كانت في أوج عظمتها لم يزد عدد سكانها عن مليون مواطن، إن غالبية الناس عاشت في دوائر صغيرة محورها صلات القربى والصداقة والمصلحة المشتركة، وكانت علاقاتهم مقصورة على نطاق المجتمع الصغير المغلق نسبيًّا، ولكن الحروب والغزوات والهجرات جعلت الناس أكثر اتصالًا بعضهم ببعض، وبدءوا يختلطون بالأجانب ويستمعون إلى آرائهم ويتأثرون بعاداتهم وتقاليدهم، ورغم ذلك بقيت دائرة الإنسان الشخصية ضيقة.

ومع بداية القرن العشرين تغير الوضع تمامًا، ويرجع ذلك لسببين: الأول: نشوب الحربين العالميتين وحدوث تحركات عسكرية ضخمة بين الدول، والثاني: انتشار وسائل الإعلام الجماهيرية كالراديو والتليفزيون والصحافة، وقد أحدث ذلك تغييرات جذرية في تصورات المواطنين في جميع أنحاء العالم، واتسع أفق الأفراد وإطارهم الدلالي بشكل لم يسبق له مثيل، بحيث لم يعد في الإمكان عزل الناس عقليًّا أو سيكولوجيًّا عن بعضهم البعض، لأن ما يحدث في أية بقعة من بقاع العالم يترك آثاره على جميع الأجزاء الأخرى. فالعالم اليوم هو قرية الأمس، إذ اتسعت تصورات الفرد التقليدي القديم التي كانت تتسم بالبساطة وأصبح عليه أن يجاهد حتى يفهم الأخبار التي تغمره بها وسائل الإعلام يوميًّا عن أحوال الأمم والشعوب الأخرى المختلفة الألوان والعقائد.

يعتبر الاتصال الجماهيري فرعًا من فروع الاتصال العام، فهو يعد من أهم مواضيع البحث في مجال الاتصال والإعلام لدى الباحثين الإعلاميين منذ منتصف القرن العشرين، بحيث يوَجه هذا النوع من الاتصال إلى مجموعة كبيرة من الأفراد، وذلك بارتباطه بوسائل الإعلام خاصة الحديثة منها كالإذاعة والتلفزيون، فيتميز بسرعته في نقل الأخبار وجعل الكرة الأرضية قرية صغيرة.

الاتصال الجماهيري أو الإعلام ويقصد به ((العملية التي بواسطتها تنتقل فكرة ما من مرسل إلى مستقبل بواسطة وسيلة جماهيرية بغرض تحديد سلوك المستقبل)) ويعد الغرض من الاتصال هو إحداث العديد من الآثار المرغوب فيها من الجانب المستقبل، حيث تحدث هذه الآثار تغيرات في معلومات المستقبل لفكرة ما أو تغير ظاهرة في سلوكه، فالغرض من الاتصال الذي عمومًا هو التغير يقصد التفاعل

وتأخذ عملية الاتصال الجماهيري نفس الشكل الذي تأخذه مستويات الاتصال الأخرى مثل: شخص ما لديه شيء ما (فكرة . معلومة . رأي . اتجاه...) يريد نقله إلى الآخرين أو عدد أشخاص لديهم شيء يريدون إخبار الآخرين به...

يقوم هذا الشخص أو مجموعة الأشخاص بوضع ما يريدون نقله في صورة رموز مفهومة لمن سيتم نقلها إليهم...وتتشكل بذلك الرسالة الإعلامية.

يتم نقل الرسالة من خلال استخدام وسيط تكنولوجي قادر على حمل الرسالة ونقلها إلى الجمهور المستهدف الذي يقوم باستقبالها من خلال أجهزة استقبال خاصة مثل التلفزيون والراديو، يقوم المستقبل بفك رموز الرسالة وفهمها والرد عليها من خلال رجع الصدى الذي يتميز في الاتصال الجماهيري بأنه آجل ومتأخر مقارنة بالاتصال الشخصي.

وهناك افتراض بأن الاتصال الجماهيري يعكس البناء الاجتماعي والقيم السائدة في المجتمع وتعتبر وسائل الإعلام وكالات للتغيير الاجتماعي، لأنها تتسبب بالانتشار ولقد كانت بمثابة السبب والمؤثر أو للغة البحث الاجتماعي المتغير المستقبل والتابع ولذلك فإن تأثيرها لا نستطيع فهمه بالإشارة فقط إلى العمليات السببية.

ويعد الاتصال الجماهيري أعلى مستويات الاتصال حيث يتزايد عدد المشاركين فيه سواء كانوا مرسلين أو مستقبلين، فالاتصال الجماهيري في أبسط معانيه يعني القدرة على الوصول إلى آلاف وحتى ملايين الناس من خلال استخدام وسيلة اتصال جماهيرية قادرة على الوصول بالرسالة إلى هؤلاء الجماهير مثل التلفزيون والصحف والمجلات. ويعرف الاتصال الجماهيري بأنه عملية استخدام وسيلة إعلام جماهيرية لإرسال رسائل إلى عدد كبير وغير محدد من الناس بغرض الإعلام أو التسلية أو الإقناع.

١ - الاتصال الجماهيري: الماهية والتعريف

يشكل الاتصال الجماهيري وسيلة مهمة وضرورية للوصول إلى طائفة كبيرة من الناس في وقت واحد رغم انتشار بقعتهم الجغرافية، يستعمل هذا النوع من الاتصال للتأثير على الجمهور المستهدف إما بالتأثير على آرائهم، طريقة تفكيرهم، أو حثهم على طريقة استهلاك معينة.

ويعتبر الاتصال الجماهيري ذا اتجاه واحد يعني من المرسل إلى المستقبل، وتغذيته العكسية بطيئة للغاية وهذا عكس أنواع الاتصال الأخرى، لكن يبقى هذا النوع من الاتصال مهمًّا للغاية للمؤسسات والأشخاص في مختلف المجالات.

وفي اللغة العربية، جاء في قاموس (لسان العرب) لابن منظور، تحت جذر الكلمة (جمهر) ما يلي: (جمهر: جمهر له الخبر: أخبره بطرف له على غير وجهه وترك الذي يريد)، ولدى الكسائي: إذا أخبرت الرجل بطرف من الخبر وكتمته الذي تريد قلت: جمهرت عليه الخبر، أما الليث فيعرف جمهر بأنها: الجمهور الرمل الكثير المتراكم الواسع، وقال الأصمعي: هي الرملة المشرفة على ما حولها المجتمعة. والجمهور والجمهورة من الرمل: ما تعقد وانقاد، وقيل: هو ما أشرف منه. والجمهور: الأرض المشرفة على ما حولها، وجمهور كل شيء: معظمه، وقد جمهره. وجمهور الناس: جلهم. وجماهير القوم: أشرافهم.

وفي حديث ابن الزبير قال لمعاوية: إنا لا ندع مروان يرمي جماهير قريش أي جماعاتها، وأحدها جمهور. وجمهرت القوم إذا جمعتهم، وجمهرت الشيء إذا جمعته، وقيل له الجمهوري لأن جمهور الناس يستعملونه أي أكثرهم. وعدد مجمهر: مكثر. والجمهرة: المجتمع، والجماهر: الضخم. وفلان يتجمهر علينا أي يستطيل ويحقرنا. وجمهر القبر: جمع عليه التراب ولم يطينه.

وبالرغم من تعدد معاني كلمة (جمهور)، فإنها استخدمت بمعنى (التجمع)، أو (التحشد) و(الكثرة)، وقد تطور استخدام هذه الكلمة في المجال الاجتماعي والسياسي بحيث صارت تعبر عن مجاميع من الناس غير محددة الملامح، بل وصارت أحد المصطلحات المهمة في علم الاجتماع.

ففي مجال علم الاجتماع يعبر هذا المصطلح عن عدد غفير من الناس الذي يتمركزون في مكان محدد ويتصلون فيما بينهم كأفراد أو كجماعات. علمًا أن هذا المصطلح كثيرًا ما حمل في جميع اللغات تقريبًا، تقييمات مبطنة، ففي اللغات الأوربية كثيرًا ما يتم التعبير عن (الجماهير الغبية)، أو بالعربية (الغوغاء). ومن جانب آخر يستخدم المصطلح للتعبير عن الحركات الاجتماعية التي تروج لمفاهيم ذات قيمة ثقافية وفكرية عالية مثل العدالة والمساواة وتشكل الرأي العام ومن ثم تطرح نفسها ك(جماهير ثورية) وتنشط كقوة سياسية.

وكثيرًا ما تم استخدام مصطلح (الجماهير) للتعبير عن الناس(البسطاء) غير المتعلمين، أو (الطبقات المسحوقة) أو (عامة الناس)، وبتعبير أدق (الشعب)، ويقف بالضد من هذا المصطلح مصطلح آخر هو (الفرد) أو (الذات) أو (المتعلمون) أو (النخبة)، وعلى على المستوى الأوربي فإن مصطلح (الجماهير) ارتبط تاريخه بالثورة الفرنسية، لا سيما حينما زحف الشعب ليحطم سجن (الباستيل)، وهو مصطلح ارتبط بالخوف السياسي والاحتقار للعادات الاجتماعية، والنظام والقواعد الاجتماعية المتعارف عليها.

ولنا في العربية توصيف آخر لمصطلح الجماهير هو (الغوغاء أو الدهماء أو الرعاع)، علمًا أن بعض علماء الاجتماع لم يقرنوا ذلك بالتمرد السياسي، والحقد والعنف، بالضرورة، وإنما بمظاهر إيجابية كالأعياد والاحتفالات أيضًا. رغم تشخيصهم سرعة استعداد (الجماهير) لتقبل الشائعات ونشرها. وهذا ما يدعم رأي بعض علماء الاجتماع بأن (الجماهير) تخضع لقوانين خاصة بها، فكل فرد ضمن هذا الحشد يشترك مع الآخرين بنبرته ومصالحه وشعوره الجمعي وانفعالاته الجمعية اللا واعية أيضًا.

ومن هنا فإن (الجماهير) تعبر عن (رموز) و(أفكار) جماعية، ذات ملامح سياسية أو دينية، ويؤكد علماء الاجتماع على أن نشوء ظاهرة التجمعات البشرية ك(جماهير) لم يحدث في العصور المتحضرة مع النمو السكاني البشري فقط، وإنما، أيضًا، تطورت عبر مراحل الأزمات مثل: المجاعات، الأوبئة، الحرب الأهلية، الهجوم الحربي، وغيرها، ويتوقف العلماء هنا عند مفهوم (الهيمنة) التي تمارسها الجماهير ككتلة على الفرد وسحقها للذات الفردية، لاسيما خلال الحروب، من خلال الشعارات الحماسية والوطنية، من جهة، و(الهيمنة) التي تمارسها (السلطة) على الجماهير بشكل عام يوميًّا من خلال وسائل الإعلام والاتصال الجماهيري.

لذلك ففي علم الاتصال يشير مصطلح (الجماهير) إلى مجموعة كبيرة من الناس ذات خلفيات اجتماعية وطبقية وثقافية متنوعة، وتتشكل من مجموعة من الأفراد الذين يختلفون في مراكزهم

ومهنهم وثقافاتهم وثرواتهم، وكل فرد من أفراد هذه (الجماهير) مجهول الهوية، وليست الجماهير هذه بمثابة عائلة أو قبيلة أو جماعة متماسكة أو مُتجانسة، بل تتسم الجماهير بأنها ليست تنظيم اجتماعي منظم له عادات وتقاليد وقواعد ثابتة وموحدة، بل هو تجمُّع لأفراد منفصلين ومتباعدين ومجهولي الهوية، لكنهم متآلفون من ناحية سلوكهم العام.

وسلوك الجماهير هو سلوك في مُعظم الأحيان سلوك تلقائي وأصيل لأنه لا يقوم على قواعد وتوقعات مرسومة وموضوعة مسبَّقًا في واقع الأمر.

خصائص الاتصال الجماهيري

٢- خصائص الاتصال الجماهيري وأهميته:

مما سبق يتبين ماهية الاتصال الجماهيري وتعريفاته المتعدد ومدى تطوره تاريخيًّا ليُصبح واحدًا من موضوعات علم الاتصال الحديث، وقد نتج ذلك عن تميُّز الاتصال الجماهيري بعدة سمات مهمة تجعله من أهم مُفردات ومصطلحات علم الاتصال التي لا غنى عنها لفهم علم الاتصال واكتساب مهارات تفاعلية قوية مع الجمهور المُستهدف، ومن أهم مُميزات الاتصال الجماهيري:

- أهداف محددة: كل اتصال له هدف محدد، بدون أهداف لا يوجد اتصال، والاتصال الجماهيري له أيضًا هدف محدد يعتمد على موضوع الاتصال.
- الرسالة المشتركة: تقوم الاتصالات الجماهيرية بنقل أو إيصال الرسائل في وقت واحد إلى جماهير واسعة ومتنوعة.
- مصدر الرسالة: عادةً ما تكون مصادر رسالة الاتصال الجماهيري هي شخص أو مجموعة تعمل ضمن إطار تنظيمي، ومن الأمثلة على هذه المصادر مراسلي الأخبار ومنتجي التلفزيون ومحرري المجلات وما إلى ذلك.
- الرسائل تكون متطورة ومعقدة: في الاتصالات الجماهيرية، تكون الرسائل متطورة ومعقدة، في حين أن الرسالة في التواصل بين الأشخاص قد تكون كلمات بسيطة وجملًا قصيرة، فإن رسائل الإعلام الجماهيري معقدة للغاية.
- من أمثلة رسائل الإعلام الجماهيري: تقرير إخباري، رواية، فيلم، برنامج تلفزيوني، مقال في المجلة، عمود في الجريدة، فيديو موسيقي، إعلان معين على لوحة إعلانات.

- معلومات محدودة: يتم جمع الجماهير المستهدفة من خلال نفس المصلحة أو المنفعة والتي تكون مشتركة بينهم في الرسالة المعينة المتاحة من خلال الوسائط الجماهيرية. تحتوي مصادر الرسائل عمومًا على معلومات محدودة حول جماهيرها فقط.
- وسائل الإعلام الجماهيرية: الإذاعة والتلفزيون والإنترنت وغيرها هي أمثلة على وسائل الإعلام التي تعتبر وسائل إعلام جماهيرية لأنها يمكن أن تصل إلى جمهور واسع في وقت واحد.
- اللاشخصية: ظلت رسائل الاتصال الجماهيري غير شخصية نظرًا لعدم وجود لمسة شخصية للوسيط، اللاشخصية للاتصال الجماهيري مهمة وذلك للوصول إلى الجماهير الكبيرة والمتنوعة والمبعثرة في نفس الوقت تقريبًا.
- قابلية النقل والتنقل: تتعلق قابلية النقل بحقيقة أن رسائل الاتصال الجماهيري سهلة الاستخدام وأن الوسيلة التي يتم من خلالها نقل الرسائل يمكن أن تنتقل من مكان إلى آخر في أي موقع جغرافي.
- الشمولية: يشير ذلك إلى الامتداد أو الشيوع بين الوسائط وقبول الرسائل، لا يحتاج الشخص إلى معرفة القراءة والكتابة أو التثقيف بلغة معينة قبل الاستماع إلى برنامج إذاعي أو برنامج تلفزيوني لمشاهدة بتلك اللغة الأم.
- الديمومة: يشير ذلك إلى الفترة التي يمكن فيها للوسيط الاحتفاظ برسالته وبالتالي جعل الرسالة قابلة للمراجعة، يستطيع القارئ الكتب والصحف والمجلات قراءتها وإعادة قراءتها وتخزينها لفترة طويلة.
- عدد كبير من الجماهير: في مجال الاتصال الجماهيري، تصل المعلومات إلى عدد كبير وكبير من الجماهير غير المتجانسة، يمكن أن تتعدى الجماهير المستهدفة في الاتصال الجماهيري الملايين.
- الجماهير غير المتجانسة والمبعثرة: جماهير الاتصال الجماهيري ليست كبيرة فحسب، بل هي أيضًا غير متجانسة ومتنوعة. هم في الواقع مكونون من مجموعات من الأشخاص ذوي الخلفيات والديموغرافيا والخصائص الاجتماعية والسياسية المختلفة.
- الجماهير غير معروفة شخصيًّا: جماهير المستهدفة من الاتصال الجماهيري غير معروفة شخصيًّا للناقل بسبب الخلفية المختلفة للجماهير والديموغرافيا والخصائص الاجتماعية والسياسية غير المتوافقة.
- المعلومات منفصلة: الأفراد الذين يقرؤون الصحف أو يشاهدون فيلمًا في المسرح أو يستمعون إلى الراديو أو يشاهدون التلفزيون هي مواقف يكون فيها الجمهور كبير الحجم وغير متجانس ومجهول الهوية وتكون شخصيته منفصلة عن التواصل من حيث المكان والزمان.

- تغطية مناطق وحدود شاسعة: تنتشر جماهير الاتصال الجماهيري في منطقة جغرافية واسعة وغير متمركزة.
- الاتصال يكون في اتجاه واحد: الاتصال الجماهيري هو شكل واحد من أشكال التواصل، حيث يتم إنتاج المنتجات على نطاق واسع ونشرها على عدد كبير من الجماهير.
- تأخر التغذية العكسية: تكون التغذية العكسية في الوسائط الجماهيرية بطيئة وضعيفة، وعادة ما يكون تدفق الرسائل في اتجاه واحد (من المصدر إلى المتلقي).
- في العادة، كانت ردود الفعل ضئيلة ومتأخرة بشكل عام، يمكن لقارئ الصحيفة أن يكتب رسالة إلى المحرر لكن يظل ذلك محدودًا ومتأخرًا.
- استخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة: تستخدم قنوات الإعلام التكنولوجيا الحديثة. الراديو، يشمل آلات الشريط والميكروفونات والأجهزة التي تعمل على رقمنة الأمواج الصوتية التي تنشرها وتتلقى وحدات فك شفرة الأمواج الصوتية وتعيدها إلى شكلها الصوتي الأصلي.
- النشر السريع والمستمر: في مجال الاتصال الجماهيري، تصل المعلومات بسرعة وتتواصل باستمرار مع عدد كبير وهائل من الجماهير غير المتجانسة.
- الضوضاء: مثل غيرها من أشكال التواصل، الضوضاء موجودة في السياق الشامل. قد تكون هذه الضوضاء دلالات أو محيطية أو ميكانيكية.
- وإذا أردنا إمعان النظر في خصائص الاتصال الجماهيري وإبراز أهميته في العصر الراهن خصوصًا فيما يتعلق بالعملية الإفتائية يمكننا فعل ذلك عن طريق مقارنة الاتصال الجماهيري بالاتصال الفردي كما يلي:
- إذا ما طرحنا سؤال هل تختلف عملية الاتصال الجماهيري عن الاتصال بين فردين؟ سنجد أن الاختلاف الوحيد بين عملية الاتصال الجماهيري وعملية الاتصال بين فردين، هو أن الاتصال الجماهيري أكثر تعقيدًا...
- فالمنظمة أو المؤسسة الكبيرة التي تدخل في سلسلة الاتصال مثل الجريدة أو الإذاعة أو دار النشر، التلفزيون، تتميز بأن لها مشاكل اتصال خاصة بها، ولأنها في حاجة إلى اتخاذ قرارات وتنفيذ سياسات، كما أن عليها أن تقوم بعملية تنشئة أو تطبيع للأفراد الجدد المعينين للقيام بالأدوار المختلفة، حتى يعرفوا أدوارهم والأنماط التي سيسيرون على هداها.

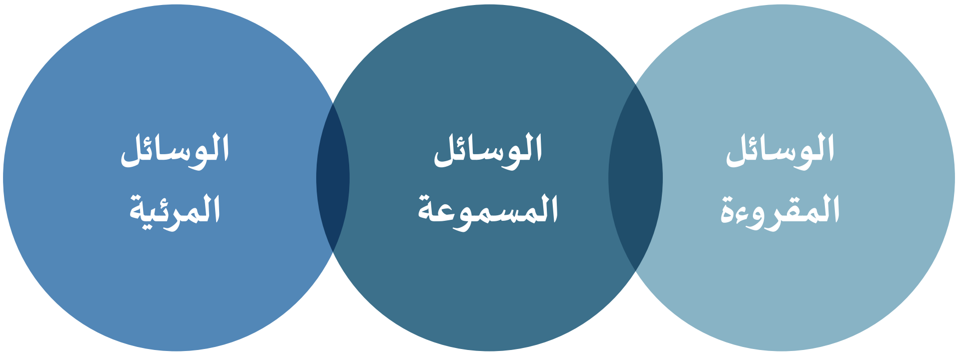
- الاتصال الجماهيري يسعى للوصول إلى الأفراد الذين يقومون بقراءة الصحف أو يتصفحون المجلات أو يقومون بقراءة الكتب أو يشاهدون فيلمًا تلفزيونيًّا، أو يستمعون إلى الراديو، التلقي في هذه الحالات يختلف عن التلقي الذي يحدث في حالة الاتصال الشخصي، والاختلاف يكمن أساسًا في رجع الصدى، ففي حالة الاتصال الشخصي يكون كبيرًا جدًّا، ولكن في حالة الاتصال الجماهيري يكون رجع الصدى أو التأثير المرتد من المتلقي إلى المرسل بسيطًا جدًّا، فالمتلقي في الاتصال المباشر الشخصي قد يهز رأسه أو يكشر أو يبتسم أثناء سماعه للحديث، ثم يقوم بصياغة أفكاره في رموز ويرد مباشرة، ولكنه نادرًا ما يتحدث أو يصغي لجهاز التلفزيون أو الراديو أو يكتب خطابًا للمحرر، وهذا ما يقود العاملين في وسائل الاعلام إلى النزول للمتلقي لتسجيل آرائه أو توزيع استبيان لمعرفة مكنوناته، ولهذا نجد أن اختيار مضمون وسائل الإعلام أكثر صعوبة من اختيار المضمون الذي سيتم تبادله أو مشاركته بين فردين، لأن العلاقة مباشرة ورجع الصدى سريع، لذلك على الوسيلة الجماهيرية أن تقرر ما إذا كانت يجب أن توجه مضمونها إلى السواد الأعظم أم إلى قطاعات محددة من الجمهور وعليها أن تقرر كيف ستقسم طاقاتها إذا قررت توجيه مضمونها إلى قطاعات مختلفة.
- علاوة على هذا نجد أن الضغوط والمطالب الاجتماعية المفروضة على وسائل الاعلام أقوى وصوتها أعلى من تلك المفروضة على الأفراد، فأي مجتمع لديه عادة أفكار محددة عن الأنباء التي يرى أن تكلف وسائل الإعلام بأدائها، أو عما يتوقع أن تحققه أو تفعله تلك الوسائل مما يزيد من تعقيد مهمتها.
- والصلة أو العلاقة بين جمهور وسائل الاتصال بسيطة، باستثناء جمهور السينما، على عكس الجمهور الذي يستمع إلى محاضرة أو الجماعة الصغيرة، فالفرد الذي يقرأ افتتاحية في جريدة ما، لا يشعر أنه ينتمي إلى جماعة مكونة من قراء تلك الجريدة، فجماهير وسائل الاتصال أفرادًا وليسوا جماعات، وعملية فردية يشعر فيها الفرد أنه وحده، حتى وإن كان محاطًا بعدد كبير من الناس، ولكن كل فرد يتصل بجماعة أو جماعات، مثل عائلته وأصدقائه المقربين، وجماعته المهنية.
- وبشكل عام يمكن القول أن نواحي التماثل بين عملية الاتصال الجماهيري والاتصال بين فردين، أكبر من نواحي الاختلاف، فعلى الفرد في كلتا الحالتين أن يواجه مشاكله متصلة بجذب انتباه الجمهور، واستخدام رموز أو إشارات تشير إلى تجارب تلك الاحتياجات، وهذا يتطلب تنشيط بعض العمليات السيكولوجية، وعلينا أن ندرك أن الناس حينما يعرضون أنفسهم لوسائل الأعلام إنما يفعلون ذلك بحثًا عن أشياء معينة، بصرف النظر عما تريد وسائل الأعلام أن تقدمه للناس، فإنهم يختارون ما يريدونه من المضمون الذي يقدم لهم، ونظرًا لأن هناك وسائل عديدة ووحدات عديدة للاتصال، أصبح لدى الناس فرص عديدة للاختيار، وهم سيختارون في أغلب الأحوال ما يتفق مع آراءهم واتجاهاتهم القوية، لأن المسافة التي تفصل بين الناس ووسائل الإعلام كبيرة.

٣- وسائل الاتصال الجماهيري

يشير مصطلح وسائل الاتصال الجماهيري Mass Media بوجه عام إلى كل الوسائط (الأدوات أو الوسائل) غير الشخصية للاتصال، التي عن طريقها تنقل كل المعلومات السمعية البصرية بشكل مباشر إلى الجماهير، وتشمل وسائل الاتصال الراديو والتليفزيون والصحف والمجلات والكتب، ومن الجدير بالذكر أن المصطلح هو اختصار لعبارة: "الأدوات المستخدمة في الاتصال مع الجماهير" ولهذا، فإن هذا التعريف يتضمن جانبين الأول متصل بالوسائل الفنية للنقل والاتصال، والثاني متصل بالجمهور، وفي هذا الصدد يذهب بعض الباحثين إلى القول بأن الأعضاء الذين يكونون الجمهور ليسوا كثيرين وغير متجانسين فقط، بل إنهم يستجيبون أيضًا لكل وسيلة من وسائل الاتصال كأفراد منفصلين.

أصبحت وسائل الإعلام جزءًا لا يتجزأ من حياتنا اليومية، وأدت دورًا بارزًا في تطور الاتصال وتقدمه، وفتحت المجال واسعًا لتدفق المعلومات وانسياب المعرفة إلى كل أنحاء العالم، وقربت المسافات بين البشر، وخلقت حضارة إنسانية جديدة.

يوجد العديد من وسائل الاتصال الجماهيري، إلا أن أهمها وأكثرها تأثيرًا وإقناعًا يتمثل في ثلاث وسائل أساسية:الوسائل المقروءة (الصحافة والمطبوعات بشكل عام) / الوسائل المسموعة (الراديو) / الوسائل المسموعة – المرئية (التليفزيون - السينما).



أولًا. الوسائل المقروءة (المطبوعة):

كانت الكلمة .وما تزال. من الدعائم الأساسية التي تعتمد عليها عملية الاتصال، وقد ظلت الكلمة قاصرة إلى حد بعيد حتى اخترعت الطباعة، فأعلت من شأن الكلمة المكتوبة في الإعلام والتعليم، ثم كان ابتكار الإذاعة، فبلغت الكلمة المنطوقة قمة التأثير، وخلصتها من كل معوقات انتشارها. ويكاد يجمع العلماء والمفكرون على أن الكلمة هي القوة التي تستحضر الفكرة، وبدون الكلمة لا نستطيع أن نملك نواصي الأفكار والمشاعر والدوافع، فالرموز هي العمود الفقري للاتصال، وبدونها لا يمكن للاتصال أن يحقق جميع أغراضه، وقد عبر حكماء العرب قديمًا عن أهمية الكلمة، وذلك في الحكمة المأثورة الواردة عنهم والتي تقول: "إن من البيان لسحرًا".

يقول المفكر الإسلامي الكبير مالك بن نبي(**)"١٩٠٥ - ١٩٧٣: " إن الكلمة لمن روح القدس، إنها تساهم إلى حد بعيد في خلق الظاهرة الاجتماعية، فهي ذات وقع شديد في ضمير الفرد، إذ تدخل إلى سويداء قلبه، فتستقر معانيها فيه، لتحوله إلى إنسان ذي مبدأ ورسالة. فالكلمة يطلقها إنسان، تستطيع أن تكون عاملًا من العوامل الاجتماعية حين تثير عواصف في النفوس تغير الأوضاع العالمية.

تعد الطباعة أحد أبرز الابتكارات البشرية في كل العصور، وكان إنتاج الكتب قبل ظهور الطباعة يتم عن طريق النسخ اليدوي، ومع أن العديد من هذه الكتب القديمة كانت تعتبر تحفًا فنية عظيمة، إلا أن عملية النسخ اليدوي غالبًا ما كانت عرضة لحدوث أخطاء، وكان عدد الكتب المتاحة محدودًا للغاية، ولم يكن يستطع امتلاكها سوى القادرين وذوي النفوذ والوفرة المالية، وقد أحدثت الطباعة تغييرًا مذهلًا، حيث أصبح من الممكن إنتاج آلاف النسخ من الكتاب الواحد بقدر كبير من الدقة والسرعة.

وبداية الاتصال المطبوع تعود إلى منتصف القرن الخامس عشر، حينما اخترع يوحنا جوتنبرج (١٣٩٨ - ١٤٦٨) المطبعة ذات الحروف المعدنية، واستطاع أن يطبع الكتاب المقدس عام ١٤٥٥، والاختلاف الواضح بين الاتصال قبل هذا التاريخ وبعده يتمثل في أن الإنسان نجح في صنع آلة قادرة على إعطاء صورة مطابقة من الرسائل التي يتم تبادلها في الاتصال المواجهي أو الشخصي، ومنذ محاولة جوتنبرج طبع الإنجيل بالحروف المنفصلة، ولم يكن في دار الطباعة إلا صاحبها، حدثت تطورات عديدة أدت إلى نشأة الصحافة وتطورها سريعًا.

فقد ظهرت الفكرة الأساسية للصحيفة في وقت مبكر بعض الشيء في إنجلترا وأمريكا، وقد تأسست صحافة المستعمرات الأمريكية قبل سنوات من قيام الولايات المتحدة كدولة جديدة، وعندما توفرت الوسائل الكفيلة بإصدار جريدة رخيصة الثمن للتوزيع على نطاق واسع، وعندما تم تطوير الجوانب الفنية الخاصة بسرعة الطبع والتوزيع، ظهرت الصحافة الجماهيرية التي عرفت باسم "صحيفة البنس" إشارة إلى أن ثمنها لا يتجاوز بنسًا واحدًا، وقد حدث ذلك في مدينة نيويورك، وقد حققت هذه الصحيفة الجماهيرية نجاحًا كبيرًا، وخلال سنوات قليلة انتشرت في أجزاء عديدة من العالم.

والواقع أن بداية الصحافة كانت بداية متواضعة حيث كان صاحب المطبعة يكتب الأخبار في وريقة أو عدة وريقات ويوزعها على بعض الشخصيات الغنية ذات النفوذ الكبير والمتعطشة إلى معرفة أهم الأحداث، ثم تطور الأمر حينما أخذ أصحاب المطابع في تعيين مساعدين لهم في داخل الدار وخارجها، وخلال القرنين الخامس عشر والسادس عشر ظهرت مكاتب إخبارية حسنة التنظيم ظلت تعمل لحساب هؤلاء. الذين كانوا يسمون تجار الأخبار. طوال هذه الفترة.

ولعب إنشاء مرفق البريد دورًا مؤثرًا في تطور الصحافة، فقد ارتبط تطوره بتطور الصحافة، ومشى معها جنبًا إلى جنب، وقد ظهرت الخدمة البريدية في فرنسا عام ١٤٦٤، وفي إنجلترا عام ١٤٧٨، وقد كان الغرض من إنشاء ذلك المرفق جمع الخطابات والصور في مكان معين ونقلها بسرعة وانتظام إلى المرسل إليه، نظير أجر معين، وكان البريد ينقل بواسطة رسل -سعاة- محددين لحساب أفراد معينين.

يتضح إذن أن الطباعة والبريد كانا بمثابة الأساس الراسخ لنشأة ذلك البنيان الضخم والكيان الفذ المسمى الصحافة The Press، كذلك كانت ثمة صلة وثيقة بين الصحافة والتقدم الذي أصاب العلوم والفنون، والصناعة والتجارة في كل مرحلة من المراحل التي مرت بها الصحافة خلال تطورها.

فقد كان لظهور الوسائل العلمية الحديثة أثر كبير في انتشار الصحافة بين الأمم وتطورها، فقد وفرت الثورة الصناعية المطبعة البخارية، ثم المطبعة الكهربائية، وبعد أن كانت الصحف في بدء نشأتها مقصورة على الخاصة من الناس، زاد انتشارها بين العامة، وظهرت أشكال جديدة من الفن الصحفي، كالطباعة بالألوان، والتصوير الفوتوغرافي، وظهور الأنظمة الحديثة للتوزيع، واستخدام الوسائل السريعة كالطائرات في نقل الصحف، كما أدى استغلال الصحف في الإعلان إلى تخفيض أسعارها، مما زاد توزيعها وانتشارها، وخلقت هذه الظروف ما يعرف بالاتصال الجماهيري الذي وفر وسائل الإعلام بأسعار في متناول الرجل العادي.

وفي نهاية القرن التاسع عشر، أصبح واضحًا لرواد علم الاجتماع في ذلك الحين أن وسائل الإعلام المطبوعة (الكتب والصحف والمجلات) تقوم بأحدث تغييرات جذرية في الظروف الإنسانية، وعلى سبيل المثال أكد عالم الاجتماع الأمريكي "تشارلز هورتون كولي" في عام ١٩٠٩ أن وسائل الإعلام المطبوعة كانت أكثر تأثيرًا من حيث قدرتها على التعبير ونقل الأخبار والمشاعر على نطاق واسع، والتغلب على المسافة من خلال سرعتها في الوصول إلى القارئ، وكذلك من خلال خاصية الانتشار والوصول إلى جميع الطبقات، وكان من الواضح أن عصر الاتصال الجماهيري سوف يلغي حدود العزلة بين الناس في العالم، وسوف يحقق تغييرات كبيرة في تنظيم وعمل المجتمع، وكما قال "كولي": "إن الإعلام الجديد يمثل ثورة في جميع مراحل الحياة، في التجارة والسياسة والتعليم، وحتى في الأمور الاجتماعية والثرثرة".

وسيلة الاتصال المسموعة (الإذاعة):

تعود التجارب الأولى التي أجريت من أجل نقل الصوت عبر الأثير إلى حوالي عام ١٨٩٠، وفي ١٤ ديسمبر ١٩٠١ نجح ماركوني في إتمام أول إرسال لاسلكي، ولكن الإذاعة لم تصبح حقيقة واقعة إلا في عام ١٩٢٠. وتعد الولايات المتحدة الدولة الأولى التي أُجريت فيها أول تجارب في هذا الحقل وتبعتها من قريب بريطانيا وفرنسا وألمانيا، ونشطت أستراليا وكندا في هذا المضمار في تاريخ يعتبر مبكرًا نسبيًّا.

ففي عام ١٩٢٠ بدأ الدكتور فرانك كونراد المهندس في شركة "ويستنجهاوس"Westinghouse في بنسلفانيا بتشغيل محطة راديو تليفون الهواة، واعتاد كونراد إذاعة الموسيقى المحلية المسجلة ونتائج المباريات الرياضية، وقد أثار ذلك اهتمامًا شديدًا من جانب الصحافة التي كتبت تقارير صحفية عن ذلك الاختراع، وتم صناعة أجهزة استقبال ثمن الجهاز عشرة دولارات، وقد بدأت هذه المحطة تذيع برامج منتظمة في ٢ نوفمبر ١٩٢٠، ووافق افتتاحها إجراء انتخابات الرئاسة، وخلال الأشهر الأولى لتشغيل المحطة أذاعت وصفًا صوتيًّا لمباريات في الملاكمة والبيسبول، كما أذاعت الشعائر الدينية.

وتم إنشاء هيئة الإذاعة البريطانية B. B. C في عام ١٩٢٤، وبدأ البث الإذاعي في فرنسا عام ١٩٢١، وفي ألمانيا ١٩٢٣، وما إن انتهت سنة ١٩٢٤ حتى كانت هناك محطة إذاعة واحدة على الأقل في كل بلد متقدم، وفي عام ١٩٣٥ بلغ عدد محطات الإذاعة في العالم حوالي ١٢٠٠ محطة، ووصل العدد في عام ١٩٦٠ إلى أكثر من ٧٥٠٠ محطة. وقد أنشئت الإذاعة المصرية في عام ١٩٣٤.

وقد ظلت الكلمة المنطوقة محدودة الانتشار، حتى اختراع الإذاعة، فحررتها من قيود المكان، ومن كل ما يعوق انتشارها... ومنذ ذلك الحين أصبح للكلمة الشفهية المنطوقة سحرها وقوتها الإيحائية، فهي تعد من أقوى الوسائل في التأثير على الجماهير، حيث تصل إليهم في كل زمان وأي مكان كما تتسم الرسالة بإمكانية تسجيلها وإذاعتها أكثر من مرة، وفي كل مرة تكتسب قوة إضافية، مما يجعل لها تأثيرها الفعال على مستمعيها.

الوسائل المسموعة – المرئية... (التليفزيون - السينما):

منذ أن عرف الإنسان استخدام النقوش والرسوم كرموز للاتصال، كانت الصورة إحدى الدعائم الأساسية في عملية الاتصال، وظلت هذه الصورة حبيسة منذ أن نقشها الإنسان القديم في الصخور والكهوف وجدران المعابد، حتى رسمها الفنانون في العصور الوسطى على حوائط الكنائس، وقبابها... ثم اخترعت آلة التصوير، فأخرجت من الصورة الواحدة عدة نسخ، ثم ظهرت السينما فزادت قوة الصورة ورهبتها من خلال الحركة والكلام واللون... ثم جاء التليفزيون إلى حيز الوجود فتفوق على السينما بأن أكسب الصورة مزيدًا من الحيوية والواقعية، ونظرًا لأن التليفزيون يجمع بشكل فريد بين الصورة والكلمة، فقد أصبح في فترة وجيزة أهم وسيلة اتصال جماهيري في عصرنا.

يرجع الفضل في إخراج التليفزيون إلى العالم البريطاني "جون بيرد" J. Bird الذي تمكن من اختراع فكرة التليفزيون إلى حيز الوجود عام ١٩٢٤ تطبيقًا لعدة نظريات علمية، حيث أجرى العديد من التجارب حتى وصل لفكرة الإرسال والاستقبال التليفزيوني.

وانطلقت أول إذاعة تليفزيونية بريطانية في ٥ ديسمبر ١٩٢٩ من هيئة الإذاعة البريطانية باستخدام استوديوهات "بيرد"، غير أن البرامج لم تكن منظمة، ويعد يوم ٢ نوفمبر ١٩٣٦ هو بداية أول إرسال تليفزيوني منظم في بريطانيا، ولم تتجاوز مدة الإرسال ثلاث ساعات. وفي نفس الفترة تقريبًا (من عام ١٩٢٣ - ١٩٣٠) أجريت تجارب مماثلة أدت لاختراع التليفزيون في الولايات المتحدة الأمريكية.

أما السينما فقد بدأت عندما أمكن تحريك الصورة الثابتة، فكان مولد هذه الوسيلة التي أخذت مكانها في عالم الاتصال، وقد شاهد الجمهور أول عرض سينمائي في ٢٨ ديسمبر ١٨٩٥، وكان ذلك في فناء "الجران كافيه" أي المقهى الكبير في باريس، والمخترع الحقيقي للسينما هو "لويس لوميير" الذي استطاع أن يضع أول جهاز لعرض الصور السينمائية والتقاطها، وسجل اختراعه ١٣ فبراير ١٨٩٥، وابتداءً من هذا التاريخ أصبحت السينما واقعًا ملموسًا...

ولم يمض على العرض الأول ثمانية أشهر إلا دخل هذا الاختراع جميع عواصم أوروبا، وانتقلت سينما لوميير إلى اليابان والهند وأستراليا، ولم تمض سنة على أول حفلة عرض في باريس حتى كانت العروض السينمائية تغزو العالم كله.

وقد اتضح من التجارب والدراسات التي أجريت على الوسائل المسموعة – المرئية كالفيلم السينمائي والتليفزيون، أن لهاتين الوسيلتين تأثيرًا قويًّا بحكم واقعية الصورة، وحيويتها، واقترانها بالصوت المعبر، فهذه الوسائل تعتمد على حاستي السمع والبصر اللتين يحصل الإنسان بواسطتهما على ٩٨٪ من معارفه، وقد لوحظ أن هاتين الوسيلتين تستحوذان على اهتمام كامل من جانب الجماهير أكثر من الوسائل الأخرى، خاصة الأطفال، فقد كشفت بعض الدراسات أن أغلب الأطفال وكثيرًا من الكبار يميلون إلى أن يقبلوا دون تساؤل أغلب المعلومات التي تظهر في الأفلام وتبدو واقعية، ويتذكرون تلك المعلومات بشكل أفضل.

ورغم أن التليفزيون هو أحدث وسائل الاتصال الجماهيري، إلا أنه قد فاق كل الوسائل الأخرى في الانتشار والتأثير، فقد أخذ مكانه في كل البيوت، وأخذت أجهزته تنتشر في كل ركن من أركان العالم... وهو يجمع المنظور بالمسموع، ويستغل الصوت والصورة، فهو أفضل من الراديو في هذه الناحية، ويشبه السينما من حيث التقنية، إلا أنه يختلف عنها في أن ما يعرضه للناس ينتقل إليهم، ولا يكلفهم مشقة الانتقال إليه، وهو يوجه رسائله للناس في إطارهم الاجتماعي – الثقافي، كما أنه يتطلب من المشاهدين الاستغراق .شبه الكامل .لتتم الإفادة من عروضه.

إن الذهاب إلى السينما أو المسرح، إنما يكون في وقت محدد، وعادة الذهاب إلى السينما أو المسرح لا تتحقق إلا في وقت الفراغ أو الراحة، ولا تتم بصورة يومية، أما التليفزيون فإنه يصل إلى الناس في أماكن تواجدهم، ويعرض عليهم العالم والأحداث وشتى مظاهر الحياة، وهذه الطبيعة تهيئ له فرصة مخالطة كافة الفئات الاجتماعية، ويلمس عن قرب مختلف اهتماماتهم، ويفوق في ذلك الراديو بكثير.

فالتليفزيون يستلزم انتباهًا أكثر من الراديو، لأنه يحتاج إلى حاستي السمع والبصر، فلا يستطيع المشاهد أن يفعل شيئًا آخر وهو يشاهد برامج التليفزيون، في حين أنه يستطيع أن يقرأ أو يقود السيارة وهو يستمع إلى الراديو، ومشاهد التليفزيون يندمج تمامًا في المشاهد، لأن مضمون التليفزيون محدد، وليس مضمونًا مجردًا، فالمتفرج على التليفزيون يشاهد ويسمع، أما مستمع الراديو فإنه يترك الفرصة لخياله لكي يصول ويجول.

٤- خصائص وسائل الاتصال الجماهيري

خصائص الصحافة:

مميزات الصحافة:

- يستطيع القارئ أن يسيطر على الوسيلة بالطريقة التي تلائمه، فهو يستطيع أن يطلع على الموضوعات التي يرغب فيها، ويراجع ما يريد مراجعته في أي وقت يشاء، بمعنى أن الجريدة تمتاز بأنها الوسيلة الوحيدة بين وسائل الاتصال الأخرى التي تسمح للقارئ بالسيطرة على ظروف التعامل معها.
- يتاح للقارئ أن يقرأها أكثر من مرة، ولذلك فإن وسائل الاتصال المطبوعة تكون مناسبة دائمًا لنشر الموضوعات المعقدة، والدراسات المفصلة، وتشير الدراسات إلى أن المواد المعقدة من الأفضل تقديمها مطبوعة بدلًا من تقديمها شفويًّا.
- تعد الوسائل المطبوعة أفضل بكثير للوصول إلى الجماهير المتخصصة، والجماهير صغيرة الحجم، فمن الثابت أن الحركات الثورية والمنظمات السرية، والمذاهب الجديدة اعتمدت على النشرات والمطبوعات الخاصة التي تعبر عن مبادئها وآرائها.
- تحتاج المطبوعات إلى مساهمة القارئ وبذل جهد إيجابي من جانبه لا تتطلبه وسائل الاتصال الأخرى، لأن الرسالة المطبوعة أقل اكتمالًا، فالقارئ لا يواجه متحدثًا مرئيًّا أو مسموعًا، كما هو الحال في الإذاعة والتليفزيون، ولهذا، فإن الوسائل المطبوعة تتيح للقارئ حرية أكبر من التخيل وتصور المعاني.
- ساعدت الوسائل المطبوعة على انتشار التعليم، فحين بدأت هذه الوسائل لم نجد كثرة غالبة من القراء، إذ لم يكن التعليم منتشرًا كما هو الآن، فسعى قطاع كبير من الناس إلى تعلم القراءة والكتابة، ليتمكنوا من قراءة المطبوعات المختلفة التي تزودهم بالكثير من المعلومات.

عيوب الصحافة:

- • تعد الصحافة من المشروعات باهظة التكاليف، ولذا فإنها تحتاج إلى احتياطي مالي كبير يبلغ في بعض الدول كالولايات المتحدة ملايين الدولارات، ولم تكن الصحافة قديمًا تمتلك مصدرًا للمال سوى بيع النسخ أو الإعلانات، وكانت محدودة، ويلاحظ في تاريخ الصحافة أن كثيرًا من الصحف لم يكتب لها الاستمرار بسبب النقص الكبير في النواحي المالية.

- يتراجع دور الصحافة في المجتمعات التي تنتشر فيها الأمية، وبذلك فإن دور الصحافة في تنمية الوعي العام وتغيير الواقع الاجتماعي تعد محدودة في دول العالم الثالث التي تعاني من انتشار الأمية فيها بصورة واسعة.
- البطء في نقل الأخبار، حيث لا تستطيع الصحافة ملاحقة الأخبار بنفس السرعة التي يملكها الراديو والتليفزيون، فهذه الوسائل تنقل الأخبار لحظة وقوعها، في حين لا تتمكن الصحافة من متابعة الأخبار إلا في أقرب إصدار لها، وقد يكون الخبر قد تمت تغطيته بصورة كاملة عبر وسائل الاتصال الأخرى.

خصائص الإذاعة:

مزايا الإذاعة:

- سعة الانتشار، فالراديو من وسائل الاتصال التي يمكنها الوصول إلى جميع السكان بيسر متخطية كل الحواجز، فهو يصل إلى جماعات خاصة كالأطفال وكبار السن، والمتعلمين والأقل تعليمًا وغير ذلك من الجماعات التي يصعب الوصول إليها من جانب وسائل الإعلام الأخرى.
- السرعة الفائقة التي تنقل بها الرسالة الاتصالية من جهاز الإرسال إلى جهاز الاستقبال، فالاتصال عن طريق الإذاعة لا يحتاج إلى وسيط، فهي تصل مباشرة من القائم بالاتصال الإذاعي إلى المستمع.
- لا يحتاج الراديو إلى أي مجهود من جانب المستمعين، وحيث إن غالبية الناس أصبحوا مشغولين وليس لديهم وقت للقراءة أو المشاهدة أصبح الراديو هو الوسيلة السهلة التي تبقيهم على علم بما يحدث.
- الرسالة المذاعة قد تكون أقوى من الرسالة التي تنقل بالاتصال المواجهي المباشر، حيث يمكن تقوية الرسالة المذاعة بالموسيقى والمؤثرات الصوتية التي تترك انطباعًا خاصًّا لدى المستمعين. وقد أكدت التجارب أن المواد البسيطة التي تقدم من خلال الراديو يسهل تذكرها مما لو قدمت مطبوعة خاصة بين الأفراد الأقل تعليمًا أو ذكاءً.
- رخص ثمن أجهزة الراديو، وضعف استهلاكها للكهرباء، وإمكانية تشغيلها بالبطاريات الجافة، وجعلها ذلك الأكثر انتشارًا في كل أرجاء العالم، خاصة في الجزر المنعزلة، وقمم الجبال، والمساكن المتواضعة وميادين القتال، حيث يوجد أناس في أشد الحاجة إلى الثقافة والعلم والترفيه.

- تخاطب الإذاعة الأذن، وبذلك فإنها ترهف الحس، وتعمل على إذكاء الخيال وتنميته، ويعد ذلك أحد العناصر الجوهرية الضرورية في عملية التعلم ورفع الوعي وتنمية الشخصية. وقد قيل قديمًا: "إن الأذن تعشق قبل العين أحيانًا".

عيوب الإذاعة:

- وتعاني الإذاعة من عيب واحد بسيط وهو أن سهولة استخدامها يجعل الكثيرين يتعاملون معها بلا اهتمام أو تركيز، وبالتالي يتحول الراديو إلى مجرد خلفية ترفيهية أكثر من كونه منبرًا للوعي والاستنارة. وقد تراجع دور الإذاعة بعد اختراع التليفزيون، وازداد هذا التراجع بعد التطورات الهائلة في الأقمار الصناعية والقنوات الفضائية.

وقد أتاحت المزايا السابقة فرصة كبيرة لإسهام الإذاعة في عمليات التنمية، فقد تم استخدام الإذاعة في عمليات محو الأمية في دول العالم الثالث، فقد تم على سبيل المثال إجراء تجربتين عالميتين في أمريكا اللاتينية والهند، وكان القاسم المشترك بينهما هو الاعتماد على فكرة الاستماع الجماعي الموجه، حيث ينقسم الدارسون إلى مجموعات استماع، لكل منها رائد أو مشرف، وتعقب كل درس من الدروس مناقشة جماعية تبلغ نتائجها إلى المحطة المرسلة لإعانتها على تطوير برامجها وزيادة ارتباط المستمعين بها.

خصائص الوسائل المرئية (التلفزيون – السينما)

مزايا التليفزيون:

يتمتع التليفزيون بشكل عام بعدة مزايا يشارك بعضها مع الوسائل الأخرى، وينفرد بالبعض الآخر، فمن مزاياه الرئيسية:

- أنه أقرب وسيلة للاتصال المواجه، فهو يجمع بين الرؤية والصوت والحركة واللون، وقد يتفوق التليفزيون على الاتصال المواجهي في أنه يستطيع أن يكبر الأشياء الصغيرة، ويحرك الأشياء الثابتة.
- يقدم التليفزيون مادة إعلامية في نفس زمن حدوثها، أي قد لا تمر فترة زمنية بين وقوع الحدث وتقديمه، ومع التطورات الحالية فإنه قد ينقل الأحداث مباشرة، كما حدث في نقله لعملية تدمير مركز التجارة العالمي بنيويورك في ١١ – ٩ – ٢٠٠١.
- يلعب التليفزيون دورًا أكبر وأكثر تأثيرًا من الصحافة والراديو في عملية الإعلان، ويسمح بتطوير أساليب وتقنيات متقدمة في تقديم الإعلان، وإثارة المشاهدين وجذبهم نحو المنتج.

ونخلص مما سبق إلى أن وسائل الإعلام الجماهيري المختلفة تتكامل فيما بينها في تقديم الرسالة الإعلامية، فلكل وسيلة سماتها التي تميزها عن الأخرى، ولكل وسيلة جمهورها الخاص، وتغطي مزايا كل وسيلة على العيوب أو أوجه القصور التي تعاني منها هذه الوسيلة، كما أن هذه العيوب قد تكون حافزًا للمتلقي لتنويع الوسائل التي يستخدمها، ليستفيد من مزاياهم جميعًا، ويتجنب أوجه القصور في هذه الوسائل.

هذا هو كتاب التمارين للمبحث الأول (الاتصال الجماهيري) يأتي تتميمًا للمقرر، وتكميلًا للبناء التعليمي للدارس، فلا يحصل كمال الفائدة المرجوة من المقرر إلا بحل التمارين.

السؤال الأول:

◈ **ماذا يعني مصطلح الجماهير؟**

....

السؤال الثاني:

◈ **من وسائل الإعلام الجماهيرية** ....، ....، ....

السؤال الثالث:

◈ **اذكر أنواع وسائل الاتصال الجماهيري؟**

السؤال الرابع:

◈ **متى ظهرت الخدمة البريدية؟**

....

السؤال الخامس:

◈ **ما الدولة التي كان لها السبق في مجال الإذاعة؟**

....

السؤال السادس:

◈ تم إنشاء هيئة الإذاعة البريطانيةBBC في عام ....

السؤال السابع:

◈ من العالم الذي يرجع الفضل في إخراج التليفزيون إلى العالم؟

....

السؤال الثامن

◈ اذكر خمسة من مزايا الإذاعة في نقل الرسالة؟

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥- ....

السؤال التاسع:

◈ من عيوب الصحافة كوسيلة اتصال جماهيري.....................

السؤال العاشر:

◈ ميزة يتفرد بها التليفزيون كوسيلة مرئية هي ....

المبحث الثاني

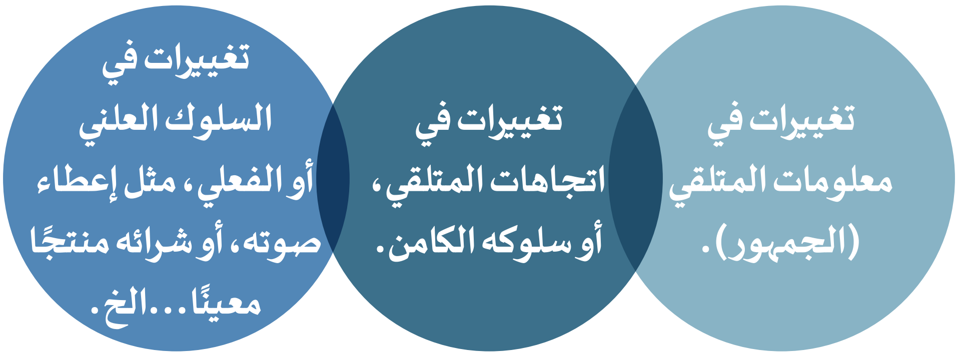
مهارات التأثير في الجمهور

تأسيسًا على تحديد مفهوم الاتصال بأنه: "من يقول ماذا لمن، كيف (بأي وسيلة) وما هو التأثير" فإن النظر في التأثير "Effect" الذي هو النتيجة والهدف من الاتصال يشكل عنصرًا من عناصر الدراسة في التحليل السوسيولوجي للاتصال، وهذا العنصر هو المحصلة النهائية لعملية الاتصال.

يقصد بالتأثير الإعلامي أن تجعل الآخرين يطيعونك أو يذعنون لك، أو ببساطة تعظيم التشابه في الفكر والسلوك بين المرسل والمستقبل، ويختلف التأثير عن التعليم والفهم واكتساب المعلومات والمعنى والتفاعل وجذب الاهتمام، لكنه قد يكون كل هذه الأشياء، وحتى الآن لا يوجد فهم كامل لعملية التأثير الإعلامي، ولا توجد نظرية تقدم تحليلًا كاملًا لتأثيرات الاتصال، ولا يزال الجدل قائمًا بين الباحثين حول تأثير الإعلام في الحياة المعاصرة.

إن التأثير إذن هو النتيجة من عملية الاتصال، فالمرسل عندما يبدأ في التخطيط للاتصال، ويقوم بهذه العملية، ويستخدم الوسائل الملائمة التي ينقل بها إلى المتلقي فكره أو مشاعره في شكل رسالة، فإنه يتوقع العائد من هذه العملية في شكل رد فعل من المتلقي الذي استهدفه بالاتصال، وقد يكون رد الفعل إيجابيًّا Positive ويعني ذلك تحقيق التأثير المقصود، وقد يكون رد الفعل سلبيًّا Negative أي أن التأثيرات المطلوبة من عملية الاتصال لم تتحقق.

واستنادًا إلى ذلك يمكن القول إن التأثير هو المحصلة النهائية لعملية الاتصال، ويتضح ذلك في حدوث تغييرات في سلوك المتلقي نتيجة استقباله الرسالة، ومن ثم فإننا حينما نتحدث عن الاتصال الفعال أو "المؤثر" Effective فإننا نقصد الاتصال الذي ينجم عنه تغييرات في سلوك الجماهير كان يقصدها المصدر. وهناك ثلاثة أشكال من التأثيرات:



١- تطور بحوث التأثير الإعلامي

يمكن القول إن بحوث التأثير التي اعتمدت على التجريب والمناهج العلمية الأخرى لم تبدأ إلا في بداية العشرينات حيث أصبحت خطوات البحوث واستراتيجياتها وأدواتها متوفرة نتيجة التطور في العلوم الاجتماعية وخاصة علم النفس وعلم الاجتماع ففي عام ١٩٢٠ صممت بحوث وقياسات وطرق إحصائية لدراسة آثار الإعلام، وقد ساد الاعتقاد بالتأثير الضخم لوسائل الإعلام على الجمهور أو ما يعرف بنظرية الرصاصة السحرية The Magic bullet theory والتي قامت على فكرتين:

- الأولى: مستمدة من النظرة إلى الجمهور كحشد مكون من أفراد منعزلين أو ذرات مبعثرة لا توجد بينهم علاقات وروابط اجتماعية.
- الثانية: مستمدة من النظرة إلى الطبيعة الإنسانية وتفسيرها في إطار المملكة الحيوانية تأثرًا بنظرية داروين.

فقد ظل الاعتقاد طويلًا بأن الاتصال يؤثر تأثيرًا على الأفراد كأفراد، وكان الدارسون من رجال الإعلام وعلماء الاجتماع وغيرهم يعتقدون أن مضمون الاتصال وتأثير وسائله يشبه تأثير الحقنة التي يحقن بها المريض فتحدث تأثيرها المباشر والسريع... وكانت النظرة إلى الإنسان المتلقي، وكأنه شخص لا حول له ولا قوة، ينفذ ما يتلقاه من أوامر كأنه دمية، وساد الاعتقاد في ظل هذه النظرة بأن وسائل الاتصال الجماهيري تستطيع أن تغير الاتجاهات وتسيطر على سلوك الناس، غير أن الدراسات التي أجرى بعضها في المعمل، وأجرى البعض الآخر في الظروف الطبيعية أثبتت أن وسائل الاتصال تعمل في العادة كأداة لتدعيم الاتجاهات والأفكار أكثر مما تعمل كأداة للتغيير.

ففي نهاية العشرينات من القرن الماضي توصلت بحوث التأثير إلى اكتشافات مهمة، وبدأت المعرفة بوسائل الإعلام تزداد، وتراجع الاعتقاد بصحة نظرية الرصاصة السحرية نتيجة اتساع نطاق البحوث الإمبريقية، واستفادت بحوث التأثير من نتائج بحوث ونظريات علم النفس وعلم الاجتماع حول السمات الشخصية والاختلافات الفردية والفئات الاجتماعية والبناء الاجتماعي وشكلت الاختلافات الفردية والفئات الاجتماعية منظورًا جديدًا لدراسة التأثير بدأ يحل محل نظرية التأثير الهائل لوسائل الإعلام (الرصاصة السحرية).

ومع الحرب العالمية الثانية ازداد الاهتمام ببحوث التأثير وخاصة استطلاعات الرأي العام، وقامت جماعات بحث متطورة للغاية أكاديمية وتجارية بتنفيذ هذا العمل. وفي أواخر الأربعينات والخمسينات، تراجعت كثيرًا نظرية الرصاصة السحرية، فالاتصال الجماهيري لم يعد طلقة في الجمهور غير المحدد، بل لم تعد هناك حاجة للقول بأن الإعلام والدعاية لا يمكن مقاومتهما، ودخلت كثير من المتغيرات في عملية تأثير وسائل الإعلام، فالمتلقي لم يعد هدفًا سلبيًّا، كما أن الإعلام لم يعد نشاطًا خارقًا للعادة.

ونتيجة هذه النظرة ظهرت مفاهيم جديدة في نظريات الاتصال تصف تعامل المتلقي مع وسائل الإعلام، مثل المتلقي غير المتعاون، والمتلقي العنيد Obstinate Audience الذي تحدث عنه عالم النفس الاجتماعي "ريموند بافير" R. Baver إلى المتلقي الواثق من نفسه Self - reliant إلى المستقبل أو المتلقي النشط active، كما تحولت نظرية الاتصال من مفهوم قوة الإعلام التي لا يمكن مقاومتها، إلى مفهوم الإعلام كمصدر قوة ضمن مصادر أخرى يتفاعل معها.

وهكذا مرت بحوث التأثير بتطورات عديدة سادت في كل منها أدوات بحثية ومناهج ومفاهيم ونظريات ما لبثت أن اختفت بدورها لتفسح المجال لاكتشافات ونظريات عديدة، وبذلك فقد استمرت عجلة التطور في بحوث التأثير حتى الوقت الراهن.

٢- الأسس السيكولوجية لعملية التأثير:

قدم علم النفس العديد من النتائج حول العناصر والعوامل التي تتحكم في سلوك الإنسان، وتلعب دورًا مؤثرًا في عملية التأثير، ولما كان الاتصال هو محاولة التأثير على سلوك الإنسان، وتوجيه هذا السلوك وجهة معينة، وذلك من خلال إثارة دوافع معينة لدى الإنسان نحو سلوك معين، فإن فهم الأسس النفسية لعملية التأثير يعد عنصرًا ضروريًّا ولازمًا لتحليل عملية الاتصال.

لقد توصل علماء النفس والاجتماع إلى حقيقة مهمة وهي أن دراسة السلوك الإنساني ليست بالأمر الهين أو البسيط. بل هي من الأمور المعقدة، بحيث إنه لكي نفهم سلوك الإنسان، فلابد من فهم الدوافع التي تتصل بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بما يحيط به، وهذه الدوافع هي أساس السلوك الإنساني، أو بمعنى أدق، فالإنسان وسلوكه وبناء شخصيته هو نتاج تفاعل تكوينه البيولوجي والنفسي الموروث مع العوامل المادية والاجتماعية التي تحيط به طوال حياته من كل جانب.

من كل ما تقدم، يتبين لنا أن الإنسان عندما يتلقى فكرة معينة لتؤثر في خصائصه العقلية والنفسية، فإنه يشرع في استيعاب وهضم هذه الفكرة واسترجاعها وفق المؤشرات النفسية السابقة. إن الإنسان مخلوق معقد يتأثر سلوكه بعوامل ظاهرة وخفية، والسلوك الإنساني يحدث نتيجة تأثيرات داخلية صادرة من داخل نفسه كإنسان، وعوامل خارجية تحيط به.

٣- الجمهور المُستهدف:

لكي يتمكن المُرسل أو المُفتي من تحقيق تأثيره الفعال في الجمهور فإنه يلزمه ابتداءً أن يُحدد بدقة الجمهور المُستهدف بهذا التأثير من حيث ما يتشكل منه هذا الجمهور من خصائص ثقافية واجتماعية، وذلك بغرض وضع الاستراتيجيات الملائمة لطبيعة ذلك الجمهور وطُرق مخاطبته باستخدام العوامل والآليات الأكثر تأثيرًا على هذا الجمهور.

ويجدر بالمفتي تحديد نقطتين رئيسيتين فيما يتعلق بالجمهور المُستهدف:

الأولى: تحديد الجمهور المُستهدف من حيث طبيعته (النوع والسن والطبقة الاجتماعية والبلد مدينة أو قرية ومستوى التعليم أو الأمية وغيرها من العوامل التي قد تُحدد الخطاب الأكثر ملاءمة لهذا الجمهور من غيرها).

الثانية: تحديد التغيير المطلوب في سلوك هذا الجمهور المُستهدف، إذ لا يُمكن إحداث التأثير دون وضع خطة واضحة الأهداف بالغرض من مُخاطبة هذا الجمهور المستهدف والتأثيرات المطلوبة أو المُبتغاة في سلوك هذا الجمهور أو قناعاتهم الفكرية.

وتشير الدراسات إلى أن استراتيجيات "الإعلام والتعليم والاتصال" لا تستوعب ما اصطلح على تسميته "الجمهور العام" وذلك لأن نشاطات الاستراتيجية يجب أن تتعامل مع جمهور محدد تحديدًا دقيقًا. لذا فقد ظهر مفهوم تجزئة الجمهور، ليتسنى التعامل مع لحاجات الخاصة لكل فئة من الفئات ويقصد به تحديد الفئات المختلفة للجمهور المستهدف من أجل المساعدة في عملية الاستغلال الأمثل للإمكانيات المادية والبشرية، بهدف تحقيق أقصى درجة من التأثير، باستغلال أفضل الوسائل.

٤- وظائف وآثار الاتصال الجماهيري

يعمل الاتصال الجماهيري على إحداث تأثيرات ووظائف متنوعة لدى الجمهور المُستهدف، بعضها عام ينطبق على أي اتصال جماهيري وبعضها خاص بحسب الغرض المطلوب لدى كل قائم بالاتصال أو مُرسل، وفيما يلي أهم التأثيرات والوظائف التي يقوم بها الاتصال الجماهيري لدى الجمهور المُستهدف:

- **الإخبار:** تتمثل بنقل الأخبار سواء أكانت محلية أو إقليمية أو دولية، مهما كان نوعها اقتصادية، أو سياسية أو اجتماعية أو فنية وذلك لمتابعة ما يجري حول المرء في عالمه هذا، وتهدف الأخبار إلى وصل الإنسان بالعالم الخارجي غير الشخصي وتزويده بما يستنجد من أخبار.
- **الإعلام والتعليم:** الإعلام والتعليم وظيفتان تكمل كل منهما الأخرى، فوظيفة الإعلام تقدم للمرء المعلومات التي يستفيد منها وتوفر له مادة يستفيد منها المرء في حياته، في حين التعليم في حقيقته وظيفة تقدم له نوعًا من المعلومات المنهجية التي تدعم تثقيف الجمهور، أو تقدم معلومات تكسب المرء مهارات جديدة في إطار التعليم غير الرسمي.
- **ترابط المجتمع ونقل تراثه:** الاتصال هو السبيل الوحيد إلى ترابط أفراد المجتمع، فهو الذي يربط أفراد الأمة بعضهم ببعض، وهو الذي يربط أفراد المجتمع بعضهم بالبعض الآخر، ويربط الشعب بحكومته ومن خلال نقل تراث الشعب، قيمته وعاداته، وتقاليده ولغته يقوم الاتصال بأهم وظيفة له إذ تمكن شعبًا ما من أن يمتلك خصائصه المميزة، وتجعله كذلك قادرًا على حفظ تماسكهم ووحدتهم.

إن تقنية الاتصال ضرورية لاستمرار ترابط المجتمع، والحفاظ على كيانه، ومعتقداته وحماية فلسفته، وتوحيد أفراد المجتمع لتحقيق آمالهم وأهداف مجتمعاتهم، فعن الاتصال تتم التنشئة الاجتماعية والسياسية والدينية، ويمكن أن نقول بأن وسائل الاتصال في المجتمع كالجهاز العصبي في الجسم كلاهما يعمل على تماسك الأعضاء وتنسيق حركاتها.

- **الترفيه:** التأثير الترفيهي لا يقل أهمية عن التأثيرات الأخرى، وهي من أقدم الوظائف التي عرفها الإنسان للاتصال، فالمرء لا يمكنه أن يعيش حياته حياة عمل جادة، بحيث لا يجد فيها ما يخفف متاعبه ولذلك كان الغناء والنكتة واللعب وغيرها كلها أشكال ترفيه أساسية للإنسان منذ وجد، فوظيفة الترفيه أساسية لتحقيق بعض الإشاعات النفسية والاجتماعية لإزالة التوتر الإنساني على مستوى الأفراد والجماعات في أي مجتمع كان.

- **وظيفة الرقابة (أو الترقيب العمومي):** تعمل هذه الوظيفة على حماية المجتمع وصيانته من الفساد والمخالفات وإساءة استخدام السلطة، ولذا فقد أطلق على الصحافة اسم السلطة الرابعة، إن وظيفة الرقابة والإشراف على البيئة التي يتم فيها الاتصال هي من الوظائف التي يجب أن تسعى الحكومات لإيجادها، لأنها تمثل عونًا لها في كشف أشكال الفساد، وبهذا تلعب وسائل الإعلام دورًا مساندًا للحكومة في تأدية دورها على أكمل وجه كما أنها تلعب دورًا أساسيًّا للدفاع عن مصالح الناس، وتعد هذه الوظيفة أكثر إلحاحًا وأهمية في دول العالم الثالث حيث تحتاج هذه الدول إلى تعبئة جهودها من أجل التنمية، وهذا يستدعي كشف كل أشكال الفساد، وعدم الكفاءة والفشل في إدارة المشاريع وتنفيذها، فإن وظيفة الرقيب العمومي وظيفة أساسية، لتقدم المجتمعات والتعبير عن الروح الديمقراطية.
- **الإعلان والترويج:** يعتبر الإعلان من الوظائف الأساسية للاتصال في المجتمعات والإعلان هو الوسيلة الحديثة لترويج السلعة التي عرفت أشكالًا مختلفة منذ كانت التجارة والمقايضة.
- فالإعلان يقوم بتقديم خدمات على مستويات عدة، فهو يخدم المستهلك ويخدم المعلن صاحب السلعة، ويخدم الوسيلة الإعلامية التي أعلن فيها ويقدم خدمة لتنشيط الحركة الاقتصادية والتجارية الوطنية والعالمية، وفي ظل المجتمعات الاستهلاكية غير المصنعة مثل الدول العربية ودول العالم الثالث، فإن الإعلان برغم فوائده الاقتصادية في تنشيط الحركة الاقتصادية وفي تعريف المستهلك على أنواع من السلع التي يحتاجها، إلا أن له تأثيرات سلبية تكمن في تشجيع الروح الاستهلاكية وتكوين عادات شرائية في مجتمعات تستهلك سلعًا تستوردها ولا تنتجها.
- **تكوين الآراء والاتجاهات:** من الوظائف العامة والرئيسية التي تؤديها وسائل الاتصال الجماهيري وظيفة تكوين الآراء والاتجاهات لدى الأفراد والجماعات والشعوب إذ إن له دوره الهام في تكوين الرأي العام، وإذا كانت الوظيفة لا يمكن عزلها عن بعض الوظائف الأخرى، مثل وظيفة الأخبار ووظيفتي الإعلام والتعليم، إلا أنها تمتاز بخصوصية تكمن في الهدف من هذه الوظيفة، والتي تعنى بتشكيل الآراء والاتجاهات لدى الجمهور ومن ثم تدخل الدعاية والعلاقات العامة وتكوين الرأي العام ضمن هذه الوظيفة.

ونستنتج مما سبق أن التأثيرات والوظائف المطلوبة من العملية الإفتائية عبر الاتصال الجماهيري تتلخص فيما يلي:

الإخبار	التثقيف
الوعي	تكوين الآراء
ترابط المجتمع	

- **الإخبار:** عبر تبليغ الجماهير المُستهدفة بأهم مضامين الخطاب الفقهي والشرعي في المسائل العامة والخاصة المُستفتى فيها من جانب الجمهور المُستهدف والتي تقع ضمن نطاق اهتماماتهم وتساؤلاتهم.
- **التثقيف والتعليم:** لا شك أن تقديم الفتوى في المسائل الفقهية والشرعية عملية تنطوي على مضامين تعليمية وتثقيفية هامة، إذ يقع على عاتق الدعاة والمُفتين مهمة مميزة بشأن تعليم الناس شئون دينهم وتقديم المعلومات الفقهية التي تُعين الجماهير المُستهدفة على تحقيق مصالحهم الدنيوية وسعادتهم في الآخرة.
- **الوعي:** إذ يُسهم الاتصال الجماهيري خلال العملية الإفتائية بتقديم توعية هامة للجمهور المُستهدف بأهم الكُليات والمبادئ الفقهية والشرعية العامة، وتؤثر في وعي الجمهور بأهمية الفتوى ومحورية دور العملية الإفتائية في حياتهم الخاصة والعامة ويُسهم في مزيد من التفاعل المستمر بين الجمهور المُستهدف والمفتي.
- **تكوين الآراء والاتجاهات:** يتمكن المُفتي عبر وسائل الاتصال الجماهيري من إحداث تأثير هام في الرأي العام للجمهور المستهدف بتقبيح بعض العادات الاجتماعية الضارة أو الآراء الفاسدة، واستحسان العادات الطيبة والآراء النافعة بما يخلق إطارًا عامًّا من الإيجابية والتجاوز لسوء الفهم والالتباس بشأن القضايا الفقهية والشرعية لدى الجمهور المُستهدف.
- **ترابط المُجتمع:** يُسهم الاتصال الجماهيري عبر العملية الإفتائية وتكوين رأي عام عند الجمهور المُستهدف في تقليل حدة الاختلافات والخلافات بشأن المسائل الدينية الفقهية والشرعية ومن ثم خلق ترابط بين أبناء المجتمع وتحقيق التآزر والتجانس بين الجمهور المُستهدف.

٥- عناصر ومهارات التأثير الفعال

تعريف التأثير: تتنوع التعريفات التي تتصدى لتعريف التأثير، ويمكن إجمالها فيما يلي:

- **التعريف الأول:** التأثير هو عبارة عن توجيه نشاطات المنظمة أو الأفراد بالاتجاه الصحيح، عبر استخدام النشاطات الإدارية الأساسية، القيادة، التنظيم، الإشراف والتواصل، والملاحظ في هذا التعريف أنه حصر التأثير بالعملية الإدارية، بينما التأثير مجالاته غير منحصرة بالإدارة فقط.
- **التعريف الثاني:** التأثير هو إضافة حالة نفسية ناتجة عن إضافة أفكار جديدة لدى المتلقي، تجعله عند تحركه مدفوعًا بهذه الحالة النفسية ومجموعة الأفكار والمعلومات التي لديه، ولهذه الحالة النفسية دور كبير جدًّا في تغيير سلوك إنسان أو مجموعة من الناس لفترة معينة في اتجاه معين، والملاحظ في هذا التعريف أنه يركز على إضافة الأفكار بينما التأثير قد يكون بالصقل ويوجه الأفكار الموجودة مسبقًا لدى الفرد.
- **التعريف الثالث:** التأثير هو نتيجة تفاعل اجتماعي بين عاملين وهما المؤثر والمتأثر بحيث يخلق لدى المؤثر رد عليه فعل معين، والملاحظ في هذا التعريف أن التأثير لكي يحدث فلابد من تفاعل بين المؤثر والمتأثر.
- **التعريف الرابع:** التأثير هو أحد مركبات عملية الاتصال؛ العديد من الباحثين أعطوا التأثير مكانة مركزية في عملية الاتصال وادعوا أن التأثير عبارة عن مركب ضروري وهام في كل عملية اتصال، والملاحظ في هذ التعريف أن التأثير من أهم عناصر عملية الاتصال. التعريف الخامس: التأثير هو قوة يملكها القائد أو سيطرة معينة يمتلكها وعلى أساسها يستطيع أن يؤثر في سلوك الآخرين.

مستويات التأثير

للتأثير عدة أنواع بحسب الغاية من التأثير وطبيعة العملية الاتصالية والجمهور المُستهدف بالرسالة الاتصالية، وذلك كما يلي:

- التأثير في المستوى الإدراكي: يتطرق إلى العمليات الذهنية والعقلية كالتعليم والتفكير.
- التأثير في المستوى السلوكي: هي التغييرات الظاهرة والتي يمكن قياسها عادة.
- التأثير في المستوى العاطفي: ويقصد به ردود فعل عاطفية تجاه موضوع معين.

نوعية التأثير:

للتأثير عدة أنواع حسب الشريحة الموجه إليها ومن هذه الأنواع:

- **الصقل(البناء):** وهذا النوع من التأثير يحدث عندما لا يكون للمتلقي آراء أو أحاسيس أو آراء تجاه موضوع معين قبل تعرضه لهذا الموضوع من خلال عملية الاتصال.
- **التغيير:** أما النوع الثاني يحدث بعد القيام بعملية الاتصال يبدأ التغيير في الرأي، المواقف، السلوك.
- التعزيز أما النوع الأخير فهو تعزيز الآراء، المواقف، المشاعر، لدى المتلقي من خلال التعرض لنفس الرسالة.

٦- شروط وعناصر التأثير

من خلال ذكر تعريف التأثير يمكن أن نستخلص أهم الشروط الواجب توافرها للوصول إلى تأثير ناجح:

- دراسة تحليلية منتظمة للجمهور المستهدف، إن لغة الخطاب الموجهة إلى طلاب المدارس بغية التأثير فيهم وإحداث تغيير ما تختلف عن اللغة الموجهة إلى طلاب الجامعات ناهيك عن العمال.
- وجود خطة دقيقة مرتبطة بجدول زمني محدد للوصول إلى الهدف المنشود.
- تقسيم الخطة إلى مراحل ومتابعة إنجاز كل خطة على حدة.
- امتلاك المُرسل للمهارات الشخصية والعلمية وبناء مُرسل مؤهل ومدرب يعد من أساس نجاح عملية التأثير، لأن التأثير يتناسب طردًا مع خبرة وكفاءة المُرسل.
- أن يكون الهدف من عملية التأثير قابلًا للقياس.
- أن يكون الهدف من التأثير واقعيًّا.

عناصر التأثير

- المصدر: ويجب أن تتوافر فيه صفات منها:
- الثقة: ويحصل عليها من تأريخ المصدر إضافة إلى مدى اهتمامه بمصالح الآخرين.
- المصداقية: في الوعود والأخبار والتقييم.
- القدرة على استخدام عدة أساليب للإقناع: كلمة، مقالة، منطق، عاطفة.

- المستوى العلمي والثقافي والمعرفي.
- الالتزام بالمبادئ والقناعات التي يريد إقناع الآخرين بها.
- الرسالة: لابد أن تكون واضحة لا غموض فيها بحيث يستطيع جمهور المخاطبين فهمها فهمًا متماثلًا.
- بروز الهدف منها دون حاجة لعناء البحث عنه.
- مرتبة ترتيبًا منطقيًّا مع التأكيد على الأدلة والبراهين.
- مناسبة العبارات والجمل حتى لا تسبب إشكالًا أو حرجًا أو التباسًا في الفهم.
- بعيدة عن الجدل واستعداء الآخرين؛ لأن المحاصر سيقاوم ولا ريب.
- المستقبِل: ينبغي مراعاة ما يلي في المُتلقي:
- الفروق العمرية والبيئية.
- الاختلافات الثقافية والمذهبية.
- المكانة العلمية والمالية والاجتماعية.
- مستوى الثقة بالنفس.
- الانفتاح الذهني.

هذا هو كتاب التمارين لمبحث (مهارات التأثير في الجمهور) يأتي تتميمًا للمقرر، وتكميلًا للبناء التعليمي للدارس، فلا يحصل كمال الفائدة المرجوة من المقرر إلا بحل التمارين.

السؤال الأول

◈ **اذكر ثلاثة أشكال من التأثيرت في المتلقي؟**

١- ....

٢- ....

٣- ....

السؤال الثاني:

◈ **ماذا يقصد بتحديد الجمهور المُستهدف؟**

....

السؤال الثالث:

◈ **من الوظائف التي يقوم بها الاتصال الجماهيري لدى الجمهور المُستهدف:** ....

....

السؤال الرابع

الوظائف المطلوبة من العملية الإفتائية عبر الاتصال الجماهيري، تتضمن:

السؤال الخامس:

◈ اذكر تعريفين فقط لعملية التأثير؟

....

....

السؤال السادس:

◈ للتأثير عدة أنواع.. اذكرها؟

١- ....

٢- ....

٣- ....

السؤال السابع:

◈ من الشروط الواجب تو افرها للوصول الى تأثير ناجح:

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥- ....

٦- ....

السؤال الثامن:

◈ هل يشترط توافر المستوى العلمي في المصدر للتأثير؟

- نعم
- لا

السؤال التاسع:

◈ من سمات الرسالة الموجهة للمتلقي الغموض؟

- صواب
- خطأ

السؤال العاشر:

◈ ينبغي مراعاة عدة أمور في المتلقي، ما هي؟

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥- ....

- طه عبد العاطي الاتصال الجماهيري. دار المعرفة الجامعية.
- الاتصال الجماهيري، صالح خليل أبو إصبع، الطبعة الأولى، ص١٥-١٧، - عمان، ١٩٩٩.
- الاتصال الجماهيري- دكتور طه عبد العاطي نجم- دار المعرفة الجامعية- القاهرة- ١٩٩٨م.
- الإعلام والاتصال بين الجماهير- الدكتور فتحي علي- دار النهضة – القاهرة ١٩٩٩م.
- الاتصال الجماهيري، تأليف: إدوين إمري وفليب هـ. أولت، وارين ك. آجي، ترجمة: إبراهيم سلامة إبراهيم، المجلس الأعلى للثقافة، ٢٠٠٠.
- حسني إبراهيم عبد العظيم، مقدمة في سوسيولوجيا الاتصال، مكتبة دار الكتاب الجامعي، بني سويف، ج.م.ع. ٢٠١١.
- مجد الهاشمي. تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري.
- عايدة إبراهيم السخاوي، الاتجاهات الحديثة في بحوث نظريات الإعلام في العالم، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، ٢٠٢١.
- حورية عبد اللطيف، مفهوم الاتصال الجماهيري، خصائصه ومميزاته.
- العلاقات العامة نظريات وأساليب- د. مهدي حسن زويلف- مكتبة المجتمع العربي- عمان – الأردن- ٢٠٠٣م.
- فن الإقناع، هاري ميلز، مكتبة جرير.
- ديمة الشاعر، التأثير بالآخرين والعلاقات العامة، الأكاديمية السورية الدولية، ٢٠٠٩.
- د. أحمد الكردي، مهارات الإقناع والتأثير في الآخرين.

أهداف المقرر (يوضع في تصميم معين)

-أن يتعرف الدارس على أهم المهارات الاتصالية والإفتائية.

-أن يواكب الدارس أهم تطورات التعامل بين المفتي والجمهور.

-أن يعرف الدارس بالوسائل والمعارف والمهارات الحديثة.

- أن يتعلم الدارس كتابة الفتوى وصياغتها.

- أن يتقن الدارس مهارات التحرير الإفتائي المُنضبط.

مفردات المقرر (يوضع في تصميم معين)

-المحور الأول: عن الكتابة والصياغة

-المحور الثاني: أهمية التواصل الكتابي

-المحور الثالث: خصائص التواصل الكتابي الناجح والفعال

-المحور الرابع: مهارات الرسالة الإفتائية المكتوبة

-المحور الخامس: مهارات التحرير الإفتائي المُنضبط

الفصل الثالث

مهارات التواصل الكتابي والتحرير الإفتائي

ننتقل في هذا الفصل الثالث من فصول الباب الأول المتعلق بالاتصال بشكل عام، إلى استعراض لواحدة من أهم المهارات الاتصالية والإفتائية التي يتعين على الفقيه / المفتي المُعاصر الإحاطة وإدراك لمكامن قوتها وتوظيفها بالشكل الأمثل لتحقيق أقصى فاعلية ممكنة في تواصله مع الجمهور المُستهدف.

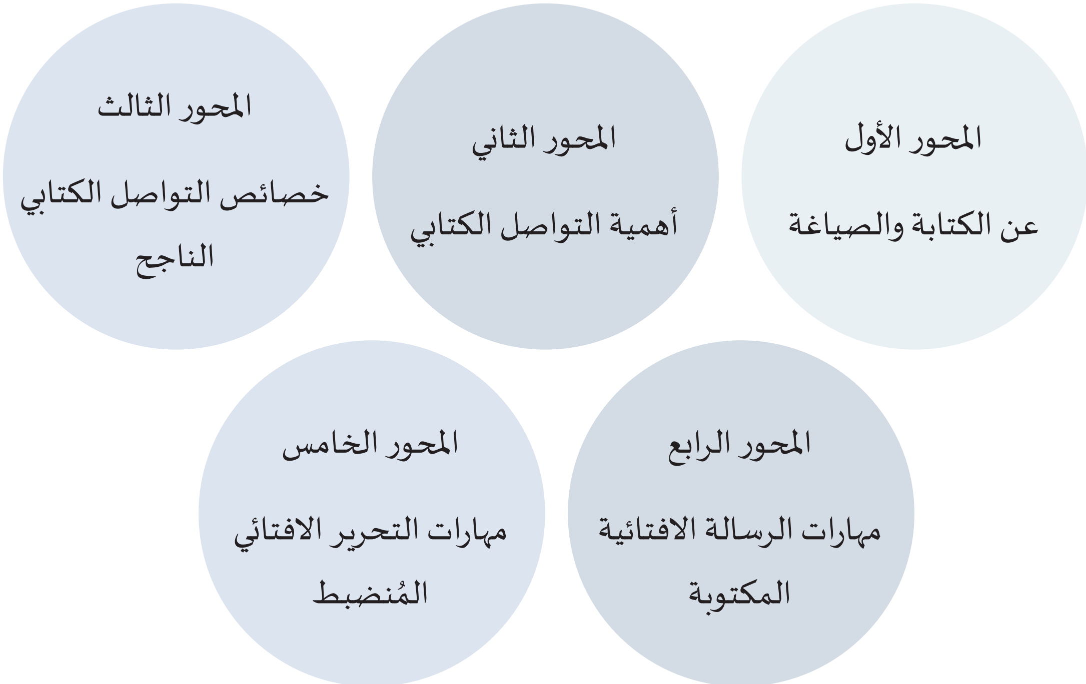
ورغم ما يبدو للوهلة الأولى بتراجع أهمية مهارات الكتابة لمصلحة مهارات أخرى تتعلق بفنون الإلقاء والخطابة والعرض بفعل تطور الوسائل التكنولوجية، فإن العملية الإفتائية تتطلب مواكبة لأهم التطورات التي جعلت التعامل فيما بين الفقيه / المفتي والجمهور كتابية في كثير من الأحيان سواءً عن طريق منصات التواصل الاجتماعي والرسائل أو حتى عبر المقالات والأحاديث الصحفية المكتوبة.

فقد أصبح مُتعينًا على الفقيه / المفتي أن يعُد عدته للمقام الرفيع الذي أقامه الله فيه، بإصدار الفتوى وتنزيل الأحكام الشرعية الصحيحة على الوقائع بسهولة ويسر، وذلك عبر التزود بالوسائل والمعارف والمهارات الحديثة التي تُمكنه من أداء عمله بإتقان، سواءً عبر المعرفة بأساسيات الفتوى، ثم بفهم متعمق لكيفية صياغتها، عبر إدراك كافة مهارات الكتابة الفعالة والقوية لكي يُحقق الأثر المنشود من رسائله الاتصالية مع جمهوره المُستهدف، ولكي يُبقى على الاستمرارية الاتصالية قوية وفعالة عبر عملية الصياغة الإفتائية للحكم الشرعي الصحيح في المسألة الواقعة باستخدام أساليب قوية ومُقنعة ومُتقنة، وبذلك يتحقق الفرق الحقيقي فيما بين الفتوى الشرعية المؤصلة والمنضبطة وبين الكلام المُرسل.

من هنا تُصبح كتابة الفتوى وصياغتها من أهم المهارات الاحترافية التي يتعين على الفقيه / المفتي في العصر الراهن إتقانها، حيث إنها تتميز إذ ذاك عن غيرها بالضبط وإحكام القول، فلا يقع التباس في ذهن المُستفتي، كما يُمكنه ذلك من الرجوع إلى الفتوى المكتوبة كلا احتاج إليها، وكما تُعد عملية الفتوى من العلوم المُعقدة التي تحتاج إلى مهارات خاصة، فإن صياغة تلك الفتوى في شكل مكتوب ومنضبط تتطلب العلم والاتقان لمهارات ومعارف أخرى لا تقل أهمية عن المعرفة الشرعية والفقهية.

ولذلك يهتم هذا الفصل بمهارات الكتابة المنضبطة والفعالة ومهارات التحرير الإفتائي الناجح عبر عدة محاور رئيسية، كما يلي:

- المحور الأول: عن الكتابة والصياغة
- المحور الثاني: أهمية التواصل الكتابي
- المحور الثالث: خصائص التواصل الكتابي الناجح والفعال
- المحور الرابع: مهارات الرسالة الإفتائية المكتوبة
- المحور الخامس: مهارات التحرير الإفتائي المُنضبط



عن الكتابة والصياغة

يتحتم قبل الخوض في معرفة ماهية الفنون الكتابية إطلاق النظر أولًا في مفهوم الكتابة من جانب القائم بعملية الفتوى، إذ هو لا يقتصر على كتابة الفتوى فحسب، بل يتعين عليه صياغتها بشكل يتلاءم مع طبيعة الجمهور المُستهدف والغايات التي يبتغيها القائم بالفتوى من وراء صياغته تلك.

من هنا يجدر بالفقيه / المفتي إذا ما أراد أن يمتلك مهارات الكتابة أن يفهم بشكل واضح التمييز فيما بين الكتابة بشكل عام والكتابة الاتصالية الإفتائية التي يتم مُخاطبة الجمهور بها لتحقيق تواصل فعال والحصول على تأثيرات مُعينة، بالإضافة إلى فهم الصياغة ومهاراتها وماهيتها.

((الكتابة))

اختلف علماء اللغة حول أول من كتب باللغة العربية، علمًا بأن الكتابة تعد من أهم الاختراعات الإنسانية، ومعروف أن الإنسان بدأ تاريخه عندما اخترع الكتابة، وهناك أمم درست، وحضارات فقدت وأقوام لم نقف على آثارهم لأنهم لا يعرفون الكتابة. وكثيرة هي الأمم التي ظلت آثارها حية تكشف عن حضارتها وتفوقها بسبب تسجيلها كتابة مثل الفراعنة والأشوريين والإغريق والرومان وغيرهم وبالكتابة تحفظ الحضارات وتنقل إلى غيرها من الأمم.

فالكتابة هي الوسيلة الأخرى بعد المحادثة في نقل ما لدينا من أفكار ومعلومات إلى الآخرين ولقد اكتسبت هذه المهارة أهمية كبيرة عبر التاريخ، فلم يعرف الإنسان التاريخ بتفاصيله إلا بعد أن عرف الإنسان الكتابة ودون ما لديه لذا فهي تأخذ دورًا كبيرًا في مراكز التعليم بمراحله المختلفة، وتتنوع الكتابة الشعرية والنثرية كالقصص والروايات.

وتتمثل أهمية مهارة الكتابة في القدرة على تكوين الجمل والعبارات والفقرات التي تؤدي المعاني والأفكار التي يريد الكاتب أن يعبر عنها، والقدرة على تنظيم الأفكار تنظيمًا جيدًا حسب ما تقتضيه طبيعة كل ألوان الكتابة.

ومن خلال الكتابة يمكننا إحداث تكامل لكل أنماط التعليم والخبرات السابقة، حيث تعتمد الكفاءة والفاعلية في الكتابة على مهارات اللغة الشفهية إلى جانب المهارات اللغوية الأخرى حيث يتعيَّن على الكاتب أن يكون قادرًا على الاحتفاظ ذهنيًّا بفكرة واحدة خلال صياغته أو تعبيره بالكلمات والجمل عن هذه الفكرة، كما يتعين على الكاتب أن يمتلك ذاكرة بصرية وحركات كافية وفعَّالة في تواصل الفكرة أو الأفكار التي يعبر عنها وتتكامل أنماط الذاكرة هذه مع القدرة على التآزر النفسي والعصبي بالعلاقة بين العين واليد.

أن الكتابة بشكل عام والكتابة الفقهية والإفتائية بشكل خاض لابد لها من توافر مجموعة من الأدوات حتى تمكن الفقيه / المفتي من الكتابة بشكل متقن وسلس وفعال، فالكتابة هي كلام يبرز على الورق، سواء أكان منقولًا عن الآخرين أم نتاج اجتهاد الفقيه / المفتي الخالص.

من هنا تصبح الكتابة هي المهارة التي تتجسد فيها كل المهارات الأخرى، عندما يطلب من الفقيه كتابة رأي فقهي ما بشأن مسألة من المسائل الواقعية، فعليه أن ينقل رسالة إلى قارئه، وعليه أيضًا مراقبة قواعد النحو والمفردات والإملاء ووضع كل ذلك ضمن إطار يحتوي على علامات ترقيم وتنقيط صحيحة.

وتعتبر مهارة الكتابة أصعب المهارات اللغوية الرئيسية تعلمًا، سواء أكانت لغة أولى أم لغة ثانية، وقد عرف الإنسان الكتابة منذ زمن بعيد وعمل على تطويرها حتى وصلت إلى الصورة التي نعرفها الآن، حيث شعر الإنسان في البداية بعجزه عن تذكر الأحداث والتواريخ والأعداد فعمل على تدوينها في صورة ثابتة ليتمكن من الاحتفاظ بها والرجوع إليها كلما دعت الحاجة فتوصل إلى توصيل الرموز الصوتية.

وإذا كانت القراءة إحدى نوافذ المعرفة وأداة من أدوات التثقيف التي يقف بها الإنسان على نتائج الفكر البشري، فإن الكتابة في الواقع مفخرة العقل الإنساني، بل إنها أعظم ما أنتجه العقل، ولقد ذكر علماء الأنثروبولوجيا أن الإنسان حين اخترع الكتابة بدأ تاريخه الحقيقي.

وقد اقتضى من البشر لكي يتقنوا مهارات الكتابة الاهتمام بأمور ثلاثة هامة: الأول هو الكتابة بشكل يتصف بالأهمية والاقتصاد والجمال، ومناسبة الكلام لمقتضى الحال، وهو ما يُعرف بالكتابة الإبداعية، بالإضافة إلى الأمر الثاني المُتعلق بالكتابة السليمة من حيث الهجاء وعلامات الترقيم والمشكلات الكتابية الأخرى، وثالث أمر هو الكتابة بشكل واضح ومفهوم، فالأمران الثاني والثالث يتصلان بمهارات مبدئية في الكتابة أو ما يُسمى آليات الكتابة أو مهارات التحرير الإبداعي، ولهذا

فإن الكتابة فن مميز لا يتأتى بسهولة ويسر، وملكة لا تخضع لصاحبها إلا بطول تأنٍّ وتمرن وتدريب ومصاولة.[ ]

ولذا فإن تحقيق القدرة الإبداعية في الكتابة مرهون بتعليم فنون اللغة كلها، بما يؤدي في النهاية إلى بناء القدرة التعبيرية الواضحة والسليمة لدى القائم بالفتوى، ويعود الأصل في تعليم هذه الفنون إلى التكامل والشمول، فلا يجب الإبداع في الكتابة بعيدًا عن القراءة والاستماع والكلام، وذلك لأن الهدف في النهاية شامل متكامل، هو تحقيق إمكانية القدرة على الكتابة الإبداعية.

وتنبع أهمية الكتابة والقدرة المتقنة على التعبير عن النفس بالكلمات من عدة مكامن مهمة ووظائف عدة تؤديها الكتابة ولا يمكن لأي وسيلة تواصل أخرى تحقيقها:[ ]

- أن للكتابة مكانة مميزة في حياة الإنسان من خلال كونها إبداعًا صنعه العقل البشري في صورة لم يولد بها ابتكار من قبل، وهي أعظم اختراع وصل إليه الإنسان عبر تاريخه الطويل.
- تعتبر الكتابة من أهم وسائل الاتصال الفكري بين البشر على الإطلاق.
- تعد الكتابة عنصرًا أساسي من عناصر الثقافة وضرورة اجتماعية يتوقف عليها بقاء الحضارات وانتقالها من جيل لآخر.
- تثبت الكتابة الحقوق وتؤمن الإنسان من النسيان وتحفظ العهود والمواثيق.
- أنها وسيلة من وسائل الاتصال والتعبير عما يدور في النفس وأداة لبيان ما تم تحصيله من معلومات ووسيلة للتفكير المنتظم.
- أنها شرط أساسي لمحو الأمية.
- تعد الكتابة أداة توثيق لمجريات الوقائع والمعلومات عبر تاريخ البشر.
- هي الوسيلة الأقوى للربط بين الماضي والحاضر عبر التدوين والتأريخ.
- هي الأداة الأساسية لنقل المعارف والثقافات عبر الأزمنة.
- تساهم الكتابة الإبداعية في رقيِّ اللغة وجمال صياغتها؛ وذلك لما يرد في الكثير من أدائها من استخدام اللغة العربية الفصحى في التعبير والآراء.
- الكتابة هي الوسيلة التي تمكن الفرد من اكتساب القدرة على تنمية المعارف والثقافات.
- أداة للإبداع الثقافي والفني والأدبي.
- أداة رئيسية من أدوات الإعلام وخصوصًا في العصر الحاضر.

عناصر مفهوم الكتابة

يتضمن مفهوم الكتابة الجوانب التالية:

- **الجانب الآلي**- يقصد به الحركة العضوية لرسم الحروف والكلمات والجمل في فقرات معبرة ومراعاة القواعد الإملائية والاستعمال الملائم لعلامات الترقيم.
- **الجانب الفكري**- يرتبط هذا الجانب بالمحتوى المكتوب المرتبط بأفكار الفقيه / المفتي ومشاعره وخبراته ويتطلب هذا الجانب من الكاتب أن يكون قادرًا على التعبير عن أفكاره وتنظيمها بحيث يمكن قراءتها.
- **الجانب الشكلي**- يرتبط هذا الجانب بالهيكل العام للنص المكتوب ويقتضي هذا الجانب أن يكون الفقيه / المفتي على علم ودراية بالأشكال الكتابية التي يصب فيها ما لديه من أفكار ومشاعر وخبرات.

أنواع الكتابة

الكتابة الإجرائية	الكتابة الإبداعية الفنية	الكتابة الإبداعية الوظيفية

الكتابة مهارة فنية تشتمل على جملة من المؤثرات الحسية والحركية والبصرية والعصبية والعقلية والأصول الفنية، ويمكن تقسيم الكتابة وفقًا لأسلوبها ومجالاتها إلى ثلاثة أقسام هي:

- أولًا- الكتابة الإجرائية العملية الوظيفية- يتعلق هذا النوع بالمعاملات والمتطلبات الإدارية، وهو مهم للمنافع العامة والخاصة في حياة الأفراد فضلًا عن المصارف والشركات والمراسلات الرسمية والدواوين الحكومية وغيرها، ويحتاج هذا النوع الكتابي إلى قواعد محددة، وأصول مقننة وتقاليد متفق عليها مثل التقارير والتعاميم والمرسلات الإدارية وغيرها ويمتاز هذا النوع بخلوه من الإيحاء ودلالة الألفاظ القاطعة التي لا تحتمل التأويل وبناء عليه لا يستلزم هذا النوع من الكتابة موهبة معينة أو مهارة خاصة أو ملكة مميزة، على الرغم من أن بعضه يحتاج إلى مساحة من التأثير والإقناع لمعالجة أمر أو استمالة فرد.

- ثانيًا- الكتابة الإبداعية الفنية- يختص هذا النوع من الكتابة بكشف المشاعر والأحاسيس والعواطف الإنسانية والابتكار في الفكرة، فضلًا عن تخيل المعاني والتحليق بها، كما يحتاج إلى ملكة نظرية مرتكزة في النفس وثابتة في الوجدان، لأنها تعبر عن رؤية شخصية بأبعاد شعورية نفسية فكرية، تتباين من فرد لآخر وتتوافر في صاحبها مهارات خاصة وخبرات فنية جمالية تضرب جذورها في أعمال القريحة التي ارتوت بماء المعرفة ونبغ البلاغة.
- ثالثًا- الكتابة الوظيفية الإبداعية- يختص هذا النوع من الكتابة بجمع الوظيفة والإبداع، ومجالاته هي المقالة وإعداد المحاضرة والتعليق والبحث وإدارة الندوة، وهذا النوع يتضمَّن الكتابة الإفتائية إذ يتعين على الفقيه / المفتي حيازة الكتابة الوظيفية من حيث الانضباط والوضوح والسلاسة بالإضافة إلى الكتابة الإبداعية التي تتضمن مخاطبة الحس والمشاعر والوجدان لتحقيق تواصل فعال مع المستفتين وإيصال رسالة واضحة بفهم المفتي وشعوره بحاجات ومشكلات الجمهور المستفتي ومشاركته لهم في محاولة حلها.[ ]

أهمية التواصل الكتابي

عُرِّفت مهارة الكتابة عند السابقين بصناعة الخطِّ؛ أي صناعة رسم الكلام المنطوق على ما يُؤديه، وعرَّف ابن منظور- في معجمه لسان العرب- لفظة الخطِّ بأنَّها: الكتابة ونحوها ممَّا يُخطُّ.

وتعدُّ الكتابة هي المهارة الرَّابعة من حيث التّرتيب بين مهارات اللّغة العربيّة الرّئيسة. ويمكن تعريفها إجرائيًّا بأنّها التَّعْبِير الكتابيّ، " وهي مثل القراءة مهارة مُرجأة؛ لأنّها تتطلّب نضوجًا عضويًّا: حسيًّا حركيًّا، وعقليًّا متأخرًا نسبيًّا. وتعلّمها يتم مثل القراءة ضمن إطار مدرسيّ منظم ومبرمج، على خلاف مهارتي الاتصال الشّفويّ والاستماع اللّتين يتعلّمها الفرد قبل سن المدرسة".

وتتمثل أهمّيّة مهارة الكتابة في أنّها ذاكرة الشّعوب والأفراد، إذ إنّها تحتفظ بخلاصة فكر الأمّة وتراثها، وتصونه من الضّياع، كما أنّها وسيلة من وسائل حفظ الحقوق، وقد بيّن ذلك ربّ الْعِزَّة في كتابه الكريم، حيث قال: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُبْ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ) [البقرة: ٢٨٢].

كما تعمل الكتابة على تعزيز الرّوابط الفكريّة والاجتماعيّة، بين أفراد الأمّة الواحدة والأمم الأخرى على حدٍّ سواء. ولما كانت اللّغة المكتوبة تفتقد إلى المستوى الصّوتيّ الَّذِي يحمل في طياته أبعادٍ دالة كالتّنغيم؛ أصبح من الضّروريّ استعاضة النّظام الكتابيّ عنه بالتّرقيم.

وتعدّ مهارة الكتابة شكلًا أساسيًّا من أشكال حلّ المشكلات المختلفة، ومناقشتها في مجالات الحياة أجمع سواء أكانت سياسيّة أو اجتماعيّة أو اقتصاديّة أو علميّة؛ لأن الكتابة تتحقق من خلال مجموعة من الفكر، الّتي يتمّ تنظيمها بصورة منطقيّة متسلسلة؛ تُترجم مجموعة من المفاهيم المراد توصيلها للمجتمع والأفراد. ولا يكون ذلك إلا من خلال معرفةٍ واسعةٍ ومتنوّعةٍ للموضوع أولًا، ولمهارات الكتابة ثانيًا، أيًّا كان نوعها؛ وظيفيّة، مثل: الرّسالة الرّسميّة، المقال، التّقرير، السّيرة الذّاتيّة، محضر اجتماع، أو إبداعيّة، مثل: القصّة، الرّواية، المسرحيّة، الشّعر، الخواطر.[ ]

وللكتابة والإبداع والصياغة مفاتيح يجدر بالفقيه / المفتي امتلاكها واستقصاء منافعها لكي يتمكن من امتلاك ناصية مهارة الكتابة وتنمية قدراته على التعبير المنضبط، ومن أهم تلك المفاتيح: اختيار الوقت المناسب للكتابة، ومواءمة الحال للمقال براحة الجسد وتوقد الذهن وفراغ البال، البُعد عن المعاني المُعقدة والألفاظ الغامضة، الترتيب والتنسيق والتنظيم ومعاودة النظر والمراجعة، البحث والاستقصاء والانغماس في الموضوع محل الاستفتاء، الرؤية النقدية، وغيرها من مهارات متنوعة سيأتي تفصيلها في المحور الثالث.

والاتصال الكتابي هو أحد أشكال الاتصال الذي يتضمن إرسال رسائل أو أوامر أو تعليمات كتابية من خلال الرسائل والتعاميم والتقارير والكتيبات والبرقيات والمذكرات المكتبية والنشرات وما إلى ذلك، حيث يهدف الاتصال الكتابي إلى إشراك القارئ ونقل رسالتك.

والاتصال المكتوب هو عنصر أساسي في الاتصال. هذا هو الحال لأن التواصل اللفظي لا يدوم ما لم يتم تسجيله. التواصل الكتابي، ومع ذلك، يستمر ويمكن الرجوع إليه في المستقبل.

ومن خلال مهارات الاتصال الكتابي، يتمكن الفقيه / المفتي من وضع منظوره أو اجتهاده أو أفكاره في كلمات بطريقة يمكن فهمها بسهولة. تضمن هذه المهارات أيضًا أن التأثير الذي سيصمد أمام اختبار الزمن بسهولة لتواصلك الكتابي قد يتركه على جمهوره هو التأثير المرغوب.

مميزات الاتصال الكتابي

فيما يلي أهمية الاتصال الكتابي:

يقوم بإنشاء سجل دائم

أي شكل من أشكال الاتصال الكتابي هو سجل دائم ويمكن أن يكون بمثابة مرجع في المستقبل. يمكن استخدام وثائق الاتصال المكتوبة كدليل في أي استشكال بشأن قضية فقهية أو كلما دعت الحاجة لذلك.

تقليل سوء التفاهم

التواصل الكتابي هو أفضل طريقة لتقديم مسألة معقدة دون أي سوء فهم. يسهل فهم التواصل الكتابي الفعال لأنه مكتوب بكلمات بسيطة، أيضًا، في حالة وجود أي سوء فهم للفتوى، يمكن للقارئ أن يتصفحها بسهولة عدة مرات حتى يفهمها تمامًا.

دقيق

التواصل الكتابي به مساحة قليلة أو معدومة للأخطاء. الدقة مضمونة في الاتصال الكتابي لأن هناك فرصًا متعددة لتصحيح الكلمات أو تعديلها. يمكنك بسهولة تعديل رأي فقهي أو اسم فقيه أو رقم فتوى وما إلى ذلك.

إنشاء علاقات قوية

يمكن أن يؤدي التواصل المناسب مع الجمهور إلى تعزيز العلاقات معهم، حيث يؤدي التواصل الكتاب إلى تحقيق استجابة قوية ومنضبطة تؤدي إلى علاقة تفاعل استمرارية مع المتلقي.

سهل التوزيع

التواصل الكتابي هو أفضل طريقة لتوزيع المعلومات على عدد كبير من الناس في نفس الوقت. على سبيل المثال، يمكن إعادة توجيه بريد إلكتروني إلى عدة أشخاص في نفس الوقت.

عيوب الاتصال الكتابي

على الرغم من أن الاتصال الكتابي له العديد من المزايا، إلا أنه لا تزال هناك بعض القيود، وفيما يلي قيود (عيوب) الاتصال الكتابي:

التعليقات المتأخرة

لا يمكن أن يوفر الاتصال الكتابي ردود فعل فورية. سيتعين على الشخص المستفتي قراءة الفتوى عدة مرات وفهمها قبل أن يتمكن من الرد على الفقيه أو طلب استيضاح ما، وبالتالي لا يحقق الاتصال الكتاب التغذية الراجعة السريعة إذا ما أراد الفقيه معرفة مدى تأثير فتواه على الجمهور المستهدف.

استهلاك الوقت

قد يستغرق إنشاء رسالة مكتوبة وإيصالها الكثير من الوقت. سيتعين عليك الكتابة والتحرير والتدقيق قبل أن تتمكن من إرسال معظم أشكال الاتصال الكتابي.

لا معنى له للأميين

يصبح الاتصال الكتابي عديم الفائدة إذا كان المتلقي لا يستطيع القراءة أو الكتابة، حيث تتطلب طريقة الاتصال هذه القدرة على القراءة والكتابة. لا ينبغي استخدام التواصل الكتابي عند التواصل مع الأميين.

خصائص التواصل الكتابي الناجح والفعال

أصبحت القدرة على التواصل مع الآخرين كتابيًا جزءًا من الحياة اليومية للإنسان المعاصر، وهذا الدور الذي تلعبه الكتابة في الحياة تتطلب الاهتمام بتعليمها وتجاوز صعوباتها بدرجة عالية لكل المتعلمين في جميع مؤسسات التعليم.

ولكلِّ نوع من أنواع الكتابات الإنشائيَّة سواء أكانت وظيفيّة أو إبداعيّة لها سمات فنيّة معينة يجب على الفقيه / المفتي مُراعاتها، وفي هذا المقام سنعرض أهم السّمات العامّة الّتي تميز كلًّا من الكتابات الإنشائيّة والكتابات الوظيفيّة. فقد تتسم الكتابات الوظيفيّة بالموضوعيّة في عرض الفِكر؛ بهدف الإقناع أو التّوضيح أو الإثارة، وتمتاز طولها بالاعتدال، كما تتسم لغتها بالسّلاسة والوضوح، بعيدًا عن الآراء الشّخصيّة؛ أي يغلب عليها الأسلوب العلميّ في عرض الفكر ونتائجها. أمّا الكتابات الإبداعيّة فتتسم بوضوح شخصيّة الكاتب فيها، ويشع فيها الأسلوب الأدبيّ الأخّاذ الّذي يعج بالصّور الخياليّة والبيانيّة.

وقد اهتم علماء اللّغة في تصنيف الكتب الّتي تضمنت شروط الكتابة ومعاييرها وأوقاتها وأهميتها وفوائدها وأنواعها، ومن هؤلاء ابن قتيبة في كتاب أدب الكاتب، وأبو هلال العسكريّ في كتاب الصّناعتين، وابن الأثير في كتاب المثل السّائر في أدب الكاتب والشّاعر.

مهارات الكتابة

تقسم مهارات الكتابة إلى أربعة أقسام رئيسة يندرج تحتها مهارات فرعية هي:

- مهارات ترتبط بالمفردات وتتضمن المهارات الفرعية الآتية: استخدام كلمات فصيحة، واختيار الكلمات المناسبة، ورسم الكلمات رسمًا إملائيًّا صحيحًا، والصياغة الصحيحة.
- مهارات ترتبط بالتراكيب والأسلوب وتضم: استخدام أدوات الربط بدقة، واكتمال أركان الجملة، وسلامة التراكيب النحوية، وصحة الأساليب المستخدمة.

- مهارات ترتبط بالأفكار، وتتضمن: صحة الأفكار والمعلومات، وضوح الأفكار، استيفاء الأفكار، ترابط الأفكار وتسلسلها.
- مهارات ترتبط بالتنظيم ويندرج تحتها: استخدام نظام الفقرات، استخدام علامات الترقيم، وضوح الخط، سلامة الهوامش وتناسبها.

الاعتبارات الأساسية لضمان اتصال كتابي فعال:

اعتبارات متعلقة بالنص الكتابي نفسه

وفيها استعمال الألفاظ والرموز التي يستطيع المستقبل فهمها والتجاوب معها وأن تتوافر للنص من حيث الإعداد المقومات الفنية التي تساعد على زيادة فاعليته وفي إطار هذا ينصح علماء اللغة بضرورة تحليل النص الكتابي إلى عناصره الأولية والمتمثلة في الكلمة –الجملة –الفقرة.

عوامل متعلقة بالظروف المحيطة بالنص الكتابي

الظروف المحيطة بالنص المكتوب لا تقل أهميةً عن العوامل الخاصة بالرسالة نفسها، فهذه الظروف تؤثر تأثيرًا كبيرًا في مدى تقبل الرسالة الإفتائية أو رفضها، ومن هذه الظروف: ظروف متعلقة بالكاتب وظروف متعلقة بالجمهور.

القواعد العامة للكتابة الفعالة.

وتتمثل هذه القواعد في:

- الاكتمال: بأن تحتوي الرسالة الإفتائية –على كل المعلومات أو الحقائق.
- الإيجاز: قصر الطرق المؤدية إلى توصيل المعاني.
- الدقة: من الأمور الهامة في صياغة النص وتعني الصواب.
- الموضوعية: وهي فصل الرأي عن الحقيقة وتحقيق النزاهة والتوازن بإعطاء الأطراف المختلفة فرصًا متكافئة لإبداء وجهات نظرها.
- البساطة: التبسيط سمة من سمات التحرير الكتابي الذي يعرض الأحداث والأفكار بطريق مفهومة، والكتابة المبسطة ليست الكتابة التافهة السطحية فأحسن الكتابات هي البسيطة

السهلة التي يسهل تتبعها.

- المناسبة: وتعني المناسبة موافقة اهتمامات القارئ فنحن لا نكتب لأنفسنا وإنما لقارئ محدد على أن يقرأ ما نكتبه وينفعل به.
- التأكيد: للتأكيد على معاني محددة ذات دلالة وإبرازها.
- التخطيط: يجب التخطيط للكتابة المؤثرة وتتضمن عملية التخطيط للكتابة المؤثرة عدة خطوات أساسية أهمها:
  - تحديد الأهداف والأولويات.
  - دراسة الجمهور.
  - اختيار الموضوع
  - جمع المادة اللازمة[ ]
- تحديد التكنيك الأمثل للكتابة.

نصائح لتحسين مهارات الاتصال الكتابي

لتنمية مهارات الاتصال الكتابي الفعال لدى الفقيه / المفتي، يجدر اكتساب بعض المهارات التي تُسهم في إحكام ملكة الكتابة، ولتحقيق ذلك، يمكن الاستعانة بهذه النصائح:

تحديد هدفك

يجب أن يكون للتواصل الكتابي الفعال غرض. يجب تحديد هذا الغرض وإبلاغ المتلقي بطريقة بسيطة.

استخدم النغمة الصحيحة

تعتمد النغمة التي يستخدمها الفقيه / المفتي على جمهورك المستهدف والغرض من الفتوى. تتطلب بعض أشكال الاتصال الكتابي (مثل المقترحات والسير الذاتية وما إلى ذلك) نبرة رسمية.

تجنب استخدام المصطلحات اللغوية المتخصصة

في الاتصال الكتابي، يجب أن يكون اختيارك للكلمات بسيطًا وسهل الفهم. تجنب استخدام المصطلحات والكلمات المعقدة.

التمسك بالموضوع

يجب على الفقيه / المفتي الالتزام بالموضوع وتجنب مشاركة المعلومات غير ذات الصلة. هذا يمكن أن يجعل من الصعب فهم الغرض من الفتوى، وهذا يتضمن أن يكون الاتصال الكتابي موجزًا. عبر تحديد نقاط الفتوى الرئيسية بوضوح دون تضمين معلومات غير ذات صلة.

سهولة القراءة

يجب أن يكون الاتصال الكتابي الفعال سهل القراءة. وذلك عبر الاستفادة من المسافات والجمل القصيرة والفقرات القصيرة والنقاط والعناوين والعناوين الفرعية. هذا سيجعل قراءة أي شكل من أشكال التواصل الكتابي أسهل وأقل مللًا.

مهارات الرسالة الإفتائية المكتوبة

من مقومات الإعداد الجيد للرسالة الإفتائية المكتوبة مراعاة القواعد العامة للكتابة ومنها الدقة في صياغة النص والإيجاز في عرض المعاني بأسلوب مبسط بحيث يتم عرض الأحداث والأفكار بطريقة وأسلوب يمكن من فهمها وتتبعها.

وعمومًا البناء الفكري للرسالة المكتوبة يتحدد في ثلاثة عناصر هي: المُقدمة التي تشمل في الغالب الفكرة الرئيسية للموضوع ومنهجية معالجته، والمتن ومن خلاله تتضح العناصر الأساسية مدعمة بالأدلة والبراهين على شكل وحدات بنائية للفقرات التي تشمل الأفكار بحيث كل فقرة تُمثل فكرة مُعينة، وهذا التسلسل في الأفكار يساعد القارئ على بلوغ المعنى، ويؤكد هنا التوازن بين الإشباع بالمعنى وحجم العرض من المتن، والنهاية في الرسالة المكتوبة عبارة عن صياغة لمعلومات توضح ما عرف في متن الرسالة المكتوبة وقد يحتاج معد الرسالة أن يدعم ما تقترحه رسالته في النهاية بالأدلة والبراهين.

وأسلوب إعداد الرسالة المكتوبة يعتمد على أسلوب كاتبها في التفكير، فهناك التفكير الذي يقوم على التصور وتكون لغة الكتابة هنا تصويرية، وهناك من يعتمد أسلوب التفكير السمعي، وأيًّا كان الأسلوب فإن عملية التواصل عن طريق الرسالة المكتوبة أساسها تحديد الهدف، وهنا يمكن انتهاج أسلوب التطابق بين أسلوب تفكير معد الرسالة وأسلوب تفكير مستقبلها.

ويفضل أن يعتمد معد الرسالة المكتوبة في تصميمها على مفهوم أسلوب النظم حيث يكفل هذا الأسلوب للفقيه / المفتي إعداد الرسالة مكتوبة بدقة، وبارتباط مباشر مع أهداف إعدادها.

وعملية النظم تعني عملية منطقية ذاتية التصحيح، لتخطيط الإعداد وتطويره وتنفيذه، وأسلوب النظم يزود الفقيه / المفتي بإجراءات تحديد الغاية منها، وبعد ذلك تحليلها لكي تحدد الطريقة المُثلى لبلوغ الهدف، وعلى هذا الأساس من التحليل يمكن أن يختار المفتي الأجزاء الأكثر ملاءمة لنجاح إعداد الرسالة الإفتائية المكتوبة، فالتقويم المستمر لمفردات الرسالة يزود الفقيه بالأسس المطلوبة لتخطيط التغييرات من أجل تحسين الإعداد والأداء.

وفي المجال الاتصالي تعتمد منهجية الإعداد على تحديد الأهداف وتحديد المفردات وأساليب الصياغة وطرق تقويم المردود أو الأثر الاتصالي، والأهداف المرجوة من الاتصال من خلال الرسائل المكتوبة هي الغايات أو النهايات التي يُرجى الوصول إليها بعد إرسالها، فهي تُشكل حجر الزاوية لدى مُعدِّي الرسائل الإفتائية أو التعليمية التثقيفية المكتوبة، وعن طريق الأهداف ومعرفتها معرفة جيدة من قبل المُعد للرسالة المكتوبة والمُستفيد منها، يمكن أن يختار الأسلوب الاتصالي المُناسب إلى جانب تحديد زمان ومكان وأدوات الاتصال.

وهناك ثلاثة نماذج لإعداد الرسالة المكتوبة، ويتوقف تصنيف كل نموذج على الاستعدادات النفسية والعضوية للمُرسل إليهم الرسالة، ولا يمكن المفاضلة بين النماذج الثلاثة، حيث إن كل نموذج له خصائصه المنهجية التي تؤدي إلى اكتساب المعرفة والمهارة والتأثر بهما، ولكل نموذج درجة معينة من المرونة والاستمرارية، حيث إن عملية الاختيار عملية مستمرة ومتصلة بحيث تتيح للمعد للرسالة حرية الاختيار وفق قدراته واستعداداته.

النموذج البنائي: وهنا يمكن تقسيم موضوعات مضمونات الرسالة التي تشمل المعارف والمهارات والحقائق العلمية والاتجاهات إلى وحدات تتسم كل وحدة بوحدة الموضوع وذات هدف اتصالي مستقل ويتم تسكين المهارات والمعارف والاحتياجات في النموذج البنائي بين الوحدات مع مراعاة العلاقة الموضوعية والوظيفية لكل وحدة من الوحدات الأصلية في المحتوى، ونطلق هنا مفهوم النموذج البنائي لأن تنظيم الوحدات وفق تدرج المهارة والمعرفة وحجم الاتجاهات هي إعادة البناء الموضوعي للمحتوى مع المحافظة على الأسس العلمية والمنهجية للمحتوى.

النموذج البيني: وهنا يتم تحليل المعارف والمهارات والاتجاهات وتحديد آثارها الاجتماعية والنفسية والاقتصادية ومستويات قيمة وتوزيع هذه المفردات بتنظيم، بحيث يكون تداخلها وفق وحدة موضوعها، سعيًا لإجراء التأثيرات التي تنتج عن توافق المفردات في سياق وحدة متكاملة، وتصاغ المفردات في هذه الحالة على شكل حقائق وأمثلة أو تمارين أو نماذج أو فكر أو مفاهيم اجتماعية ونفسية، وهذا الإجراء يتطلب تحليلًا موضوعيًا دقيقًا للمفردات في متن الرسالة والبحث في طياتها عن أماكن ملائمة للتسكين البيني، وتتمثل المهارة هنا في القدرة على المحافظة على وحدة الموضوعات.

النموذج المُستقل: وهنا تبلور المفردات على شكل وحدات كبيرة (خطاب إعلامي، أو توعوي، أو حواري) أو فصول أو مباحث تصاغ من خلالها مفردات الرسالة المكتوبة، وفي هذا الإجراء ضمان لعرض المعرفة أو المهارة المطلوبة، وتكامل الفكرة ومرونة الصياغة، وكفاءة الأداء وفاعلية الأثر، لأن هذا النموذج يتمحور حول معرفة أو مهارة معينة تعود إليها جميع جزئيات وعناصر الرسالة وتتبعها في وحدة مستقلة الاتجاهات المطلوبة في هذه الرسالة وهي معطيات تم تنظيمها وتفسيرها ووضعها في إطار علمي معين لإظهار دلالاتها الكامنة، وهذا النموذج هو السائد في الرسائل الإفتائية والتوعوية والإعلانات.[ ]

مهارات التحرير الإفتائي المُنضبط

طبيعي أن الالتحام بين الإنسان ووسائل الإعلام الكبرى في تركيبة المجتمع الراهن أسهم إلى حد بعيد في إضفاء سمات وملامح خاصة على التحرير الإفتائي، هذا بالإضافة إلى أن الطفرة التكنولوجية المعاصرة شملت وسائل الإعلام والاتصال وبخاصة إثر ظهور الراديو والتلفزيون والصحافة الإلكترونية ووسائل الاتصال الحديثة، حيث أدت ثورة الأنفوميديا إلى بلورة أطر جديدة ومتغيرة بشكل دائم للتحرير الإفتائي، مما جعل التحرير الإفتائي واحدًا من أهم المجالات المُتعين فهمها ودراستها وإتقانها لتقديم رسائل إعلامية وإفتائية مكتوبة بشكل منضبط.

والتحرير عمليًّا هو عبارة عن المصفاة التي يتم من خلالها تنقية جميع الشوائب الموجودة في الفتوى، وهذه الشوائب تتمثل في: "الأخطاء اللغوية، الأخطاء الإملائية والنحوية، أخطاء في التراكيب، أخطاء في التسلسل والترتيب، عدم وضوح المعاني، التشويش، وعدم ملاءمة العنوان للموضوع.

ويصعب وضع تعريف شامل ونهائي للتحرير وبخاصة في الوقت الراهن نظرًا للتطور الاجتماعي الذي يحدث تبادلات سريعة في بنية المجتمع بما فيها البنية الإفتائية، وكذلك فإن التحرير الإفتائي يرتبط بعاملين مهمين لا ينفصل عنهما على الإطلاق، الأول هو طبيعة المادة الأولية التي يتعامل معها وهي في هذه الحالة الفتوى التي يُجرى كتابتها وضبطها وصياغتها ضمن فنون تحريرية مُتعددة، وهذه الفتوى يجب أن تتسم بالتحديث المُستمر طبقًا لحاجات الواقع ومسائله وتفاصيله المتغيرة، وبالتالي فإن عملية التحرير متغيرة بشكل مستمر، أما الأمر الثاني فإن عملية التحرير الإفتائي ها هنا ترتبط بشكل أساسي بإمكانات وقدرات وتأهيل ومواهب وطاقات وثقافة ومميزات متنوعة.

وإذا كان التحرير يعني دائمًا أمرين هما التفكير من جهة والتعبير من جهة ثانية، فإن تعريف التحرير الإفتائي يذهب إلى أنه جزء من عملية الإعلام يُقصد به "إعداد الرسالة الإفتائية التي تنتقل إلى الجماهير عن طريق وسائل الإعلام بهدف تزويد المتلقي بالفتوى الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة، ومن خلال عملية عرض فني تساعد الناس على تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع، أو مشكلة من المشكلات، بحيث يعبر هذا الرأي تعبيرًا موضوعيًّا عن عقلية الجماهير واتجاهاتهم وميولهم.

وعملية التحرير من الناحية المهنية هي العملية التي يتم بموجبها تهذيب أو صقل عمل المفتي، فالأخطاء الإملائية والنحوية يتم تصويبها، واحتمالات الوقوع في الغموض والإبهام تقل إلى حد كبير، والبناء غير المتقن الصنع يتم تقويمه، هذا ما يحدث للرسالة الإفتائية عندما يكون المحرر / المفتي على درجة عالية من الكفاءة.

ومن تعريفات التحرير:

- "هو فن تحويل الأحداث والأفكار والقضايا الإنسانية المختلفة إلى مادة صحفية مطبوعة ومفهومة في قوالب فنية مختلفة تحقق وظائف الصحافة من إخبار وتثقيف وتوجيه وترفيه".
- "هي العملية التي يتم بمقتضاها وضع المادة الإفتائية في صورتها النهائية التي يقرؤها أو يسمعها أو يشاهدها الجمهور".

وعلى هذا فإن علم التحرير يقوم أساسًا على فن صناعة الكلمة والقدرة على صياغتها واختيار أفضل الكلمات والألفاظ الأقرب إلى التعبير الصحيح عن الحدث أو الواقعة التي يرصدها المفتي.

والتحرير الإفتائي علم وفن يجعل من الأحداث والقضايا والوقائع والأفكار والقيم وظواهر الحياة كافة في المجتمع مادة إعلامية مكونة من رموز لغوية وغير لغوية مصطلح عليها بين المرسل والمستقبل، ومستكملة بمعالجات فنية من شأنها أن تحقق الاستخدام الأفضل لمميزات الوسيلة الإعلامية المستخدمة سواء كانت مطبوعة أم مسموعة أم مرئية، بما يضمن قابلية هذه المادة للفهم والاستيعاب من قبل قطاعات جماهيرية واسعة مبعثرة في المكان وتنتمي إلى فئات وشرائح اجتماعية متفاوتة وشديدة التنوع معرفيًا وثقافيًا، وذلك بهدف بلوغ التأثير المطلوب في المتلقي.

والمجتمع المعاصر جعل من الإعلام ظاهرة حيوية لا غنى للفرد عنها كي يحقق عمليات الاتصال والتبادل والتفاعل والمشاركة والتأقلم، وكي يستطيع القيام بأي عمل أو نشاط اجتماعي بشكل عام، وجعل من التحرير الإفتائي بالتالي ضرورة يومية، إذ لم يعد بمقدور الإنسان المعاصر أن يتصور وجوده بمعزل عن الوسائل الإعلامية الكبرى، التي تزوده دون انقطاع بمعطيات جوهرية تتصل بشئون حياته كافة، وتمكنه من تنظيم أفعاله وردود أفعاله في الوسط المحيط بما يضمن له استمرارية حياتية ملائمة.

ويحتل التحرير الإفتائي موقعًا مركزيًّا يجعله مسيطرًا على العملية الإفتائية ومسيرًا لمكوناتها الأخرى، إذ يتمتع بمرونة وقدرة على استخدام الوسيلة الإعلامية وتطويع خصائصها وصولًا إلى رسالة إعلامية فعالة. فالرسالة الإفتائية الناتجة عن التحرير الإفتائي هي التي تسخر القناة الإعلامية أو الاتصالية وليس العكس في سبيل تحقيق الحد الأقصى من الفاعلية، والواقع أن التطور الهائل الذي شهده العنصر التقني في الإعلام زوَّد التحرير الإفتائي بأدوات جديدة تمكنه من بلوغ آفاق زمانية ومكانية لم يسبق لها مثيل.

وهذا يعني أن النص الإفتائي بمضمونه يبقى حجر الزاوية في أي عملية اتصالية وإن اختلفت تركيبة هذا النص باختلاف الشروط التقنية للوسيلة الإعلامية أو الاتصالية المستخدمة، فالفكرة هي نفسها والقيمة المنقولة هي ذاتها مهما تبدلت مواصفات الناقل، ولذلك فإن القناة الإعلامية تمارس تأثيرها على صعيد الشكل والأسلوب اللذين يضعان المضمون والجوهر في قالب معين.

ويُشكل التحرير الإفتائي عملية اتصال جماهيرية متكاملة الأطراف ومستمرة زمنيًّا، يقوم فيها القائم بالاتصال الفقيه / المفتي بجمع المعلومات ومعالجتها وصياغتها كرسالة أو مضمون أو محتوى معين، في شكل مناسب، ثم يرسل هذه الرسالة من خلال وسيلة اتصال جماهيرية إلى المتلقي، لتحقيق الأهداف التي تسعى الوسيلة لتحقيقها والمرتبطة بسياستها التحريرية بغية المساهمة في تشكل الرأي العام في أسلوب واتجاه معين، ومن خلال رد الفعل أو التغذية العكسية الذي يحصل عليه المفتي من وسائل الاتصال العديدة، وعلى ضوء ذلك يعدل المفتي من رسالته وأسلوبه أو يستمر في أسلوبه الحالي.

مراحل التحرير الإفتائي المنضبط

إن تحرير المادة الإفتائية المكتوبة بشكل عام هو في جوهره إعادة بناء، حيث يحتاج النص لترتيب المادة التي تم الحصول عليها أو تشكيلها وجمعها بحسب التسلسل المنطقي، ليتمكن القراء من فهمها، وهذا الترتيب يجب أن يستوفي المراحل التالية:

الاستحواذ على الانتباه:

وتعني شد انتباه القارئ، وغالبًا ما يتم هذا الموضوع في المقدمة الافتتاحية للمادة، لحث المتلقي على متابعة كل المادة من خلال تقديم أكثر الأحداث والأجزاء تشويقًا وضخامة، لتكون بمثابة الخيط الذي يجمع كل أجزاء المادة.

تقديم الموجز المفيد:

ويعني تقديم المعلومات التي قام المفتي بجمعها، وتكون أكثر توسعًا من الفكرة الأولى المركزية التي وردت في مقدمة المادة، وهدف هذا الموجز تعريف المتلقي بأهم تفاصيل القضية التي يدور حولها الموضوع، وكذلك تقديم التفسيرات والتحليلات التي قد تخطر ببال المتلقي حول الموضوع وتوجيهه نحو ما سيقال بعد ذلك.

تقديم المادة المساعدة:

وتكمل دور الموجز وتدعم الحقائق الواردة في النص الإفتائي من خلال تقديم أقوال مقتبسة أو تأصيلات فقهية للفتوى من القرآن والسنة، ويجب أن تكون هذه الاقتباسات دقيقة ومفيدة ومختصرة ومعبرة عن مختلف المواقف والآراء الفقهية، وكذلك تقديم الإحصائيات والجداول والرسوم البيانية إن كان هناك حاجة لذلك، وتهدف المادة المساعدة لتدعيم موقف المفتي في طرح القضية وشرحها وتفسيرها للمتلقي، حتى يستطيع أن يبني حكمه الشرعي وفتواه بشكل سليم، ولكن يجب على الفقيه / المفتي أن ينسب جميع تلك المواد إلى مصادرها حتى تكون لها مصداقية لدى المتلقي.

تقديم الملخص:

غالبًا ما يحتل الملخص نهاية المادة التحريرية على شكل خاتمة بسيطة ناجزة تشتمل على الحُكم الشرعي النهائي في المسألة، وبالتالي تتضمن تصريحًا دقيقًا وذا أهمية، وكذلك وجهة نظر الفقيه / المفتي إن كانت الرسالة الإفتائية المكتوبة تحتمل تقديم وجهات نظر، إضافة إلى مقترحات واجتهادات يقدمها الفقيه / المفتي حول القضية.

عوامل ضبط التحرير الإفتائي

تتعدد العوامل التي تؤثر في التحرير، نتيجة متغيرات كثيرة تتعلق بطبيعة الوسيلة الإعلامية المستخدمة، وكذلك طبيعة توجهها وجمهورها، فالصحيفة المطبوعة تستخدم أساليب تحرير وطبيعة مضامين تختلف عن الإذاعة المسموعة التي يجري التحرير فيها بالميكروفون، أما القنوات التلفزيونية فيجري التحرير فيها بالكاميرا، لذا فإن طبيعة الوسيلة تلعب دورًا هامًّا في طبيعة التحرير الإفتائي.

أما توجه الوسيلة فيشكل البوصلة التي توجه آلية التحرير باتجاه تحقيق الأهداف الاستراتيجية التي يبتغي الفقه / المفتي تحقيقها عبر منظومة فكرية يسعى لترويجها.

وطبيعة الجمهور المستهدف بالفتوى تشكل أهم عوامل التأثير في المضمون وطبيعة التحرير، ولاسيما في وسائل الإعلام المتخصصة، فيجب على القائم ببث الرسالة الإفتائية وصياغتها تحريرها عبر تحديد الجمهور المستهدف بدقة لينسج مضمون فتواه بما يتناسب وطبيعة وخصائص الجمهور.

لذلك لابد للفقيه / المفتي تبني لغة تستوعب الجمهور المستهدف وتفهم خصائصه بما يحقق الوضوح والبساطة في مضمون فتواه، كي يكون قريبًا من جمهوره، وينبغي تبعًا لذلك اختيار تلك اللغة وضبطها وتحريرها بما يوافق الوسيلة الإعلامية المستخدمة، حيث إن مميزات الوسيلة الإعلامية تترك أثرها في اللغة التي تستخدمها الوسيلة، فكلما زاد إدراك الفقيه لسمات ومميزات الوسيلة الإعلامية وطبيعة جمهورها ودورها والأهداف التي تسعى لتحقيقها ومكانتها بين مثيلاتها من الوسائل الإعلامية المختلفة، زاد إدراكه لطبيعة اللغة الإعلامية المستخدمة.

وإذا كانت اللغة الإعلامية بشكل عام محددة وفق معايير دقيقة وضوابط ناظمة ومحددات تلتزم بها وسائل الإعلام على اختلافها، إلا أن طبيعة الوسيلة الإعلامية تترك أثرها في طبيعة هذه اللغة وتحتم سلوك سبل أكثر تخصصًا تبعًا لنوع الوسيلة، فلا يمكن أن تستخدم الإذاعة المسموعة نفس لغة التلفزيون أو العكس، وذلك لاختلاف الوسيلة من حيث المميزات، وقدرة الصورة على تقديم التفاصيل أو ما يسمى لغة الصورة، أقوى من اللغة المكتوبة ولا تحتاج الجهد التحريري نفسه المبذول في الجرائد والمجلات على سبيل المثال.

هذا هو كتاب التمارين لمبحث (مهارات التواصل الكتابي والتحرير الإفتائي) يأتي تتميمًا للمقرر، وتكميلًا للبناء التعليمي للدارس، فلا يحصل كمال الفائدة المرجوة من المقرر إلا بحل التمارين.

السؤال الأول:

◈ **إتقان مهارات الكتابة يتطلب الاهتمام بأمورثلاثة هي:**

١- ....

٢- ....

٣- ....

السؤال الثاني:

◈ **في رأيك.. هل الكتابة تثبت الحقوق وتأمن الانسان من النسيان؟**

- نعم
- لا

السؤال الثالث:

◈ **اذكرخمس فوائد للكتابة؟**

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥- ....

السؤال الرابع:

◈ إلى أي نوع تنتمي الكتابة الافتائية؟

....

السؤال الخامس:

◈ للكتابة والصياغة مفاتيح يجدر بالمفتي امتلاكها، ما هي؟

....

....

....

....

السؤال السادس:

◈ اذكر خمس من أبرز القواعد العامة للكتابة الفعالة؟

السؤال السابع:

◈ من مراحل التحرير الافتائي المنضبط، الاستحوذ على الانتباه؟

- خطأ
- صواب

السؤال الثامن:

◈ هل المفتي في حاجة إلى الإحصائيات والرسوم البيانية؟

- نعم
- لا

السؤال التاسع:

◈ من تعريفات فن التحرير.................. ....

السؤال العاشر:

◈ في تقديرك.. هل يلتزم المفتي بتغيير لغته مع تغير الجمهور؟

....

....

....

....

....

- عبد الرحمن إبراهيم الشاعر، مهارات الاتصال، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- عبد الرزاق حسين، مهارات الاتصال اللغوي، ص: ٢٤٩.
- د. مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠٠٩.
- د. وجيه مرسي أبو لبن، الكتابة، خصائصها وأهميتها وعلاقتها بفنون اللغة الأخرى.
- فريال مهنا، نحو بلاغة إعلامية معاصرة، منشورات جامعة دمشق، ١٩٩٣.
- عبد الرحمن إبراهيم الشاعر، مهارات الاتصال، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- عبد الرزاق حسين، مهارات الاتصال اللغوي.
- د. إبراهيم علي ربابعة، مهارات الكتابة ومناهج تعلمها، عمان: دار الفكر، ١٩٩٩.
- حسن فالح البكور وصالح إبراهيم عبد الرحمن، فن الكتابة وأشكال التعبير، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، ٢٠١٠.
- د.محمد منير حجاب، مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة.
- د. مجدى الداغر، مقدمة في فنون التحرير الصحفي.
- عبد الرحمن إبراهيم الشاعر، مهارات الاتصال، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- حنان جنيد، تكنولوجيا الاتصال التفاعلي وعلاقته بدرجة الوعي، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، كلية الإعلام جامعة القاهرة، العدد ١٨، ٢٠٠٣.
- د. محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤.
- د. أحمد الشعراوي، مدخل إلى التحرير الإعلامي، الجامعة الافتراضية السورية، ٢٠٢٠.
- ليلى عبد المجيد ومحمود علم الدين، فن التحرير الصحفي للوسائل المطبوعة، القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨.

أهداف المقرر (توضع في تصميم معين)

أن يلفت الدارس إلى تحديات الفتوى الناتجة عن الثورة المعلوماتية.

أن يواكب الدارس التطور التكنولوجي للاتصال مع جمهور المستفتين.

أن يتخلى الدارس عن الطرق القديمة الجامدة.

أن يسعى الدارس إلى رقمنة الوسائل الإفتائية ومراحل عملية الفتوى.

مفردات المقرر (توضع في تصميم معين)

المحور الأول: التكنولوجيا والفتوى.

المحور الثاني: الإعلام الجديد المفهوم والخصائص والسمات.

المحور الثالث: منصات التواصل الاجتماعي.

المحور الرابع: مهارات وضوابط ربط التكنولوجيا بالفتوى.

الفصل الرابع

مهارات الإعلام الجديد ومنصات التواصل الاجتماعي

تنوعت الوسائل التقنية في عصرنا، وانتشرت هذه الوسائل على نحو طغى على العمل البشري، إذ تولَّته الآلة في جوانب كثيرة، وقامت الآلة مقام الإنسان، ومع هذا التعدد التقني برزت التقنية الرقمية المتمثلة في الحاسب الآلي وخدمات الشبكة المعلوماتية الجبارة، وصارت رمزًا لعصرنا، وأكثر من غيرها من التقنيات إبهارًا وسيطرة.

إن أهم ما تميزت به هذه الظاهرة التقنية في السنوات الأخيرة؛ تزايد المعلومات بدرجة كبيرة في فروع المعرفة كافة وجميع أوجه النشاط الإنساني، وإتاحة قدر كبير من المعلومات للباحثين بسهولة ويسر، ويظهر ذلك من خلال ما أثمرته هذه الصناعة الحاسوبية من القدرة على تخزين ونقل كمية ضخمة من المعلومات واسترجاعها بسرعة فائقة ودقة رائعة.

ومنذ بداية الثمانينات تقريبًا، بدأ الباحثون العرب في مجال الحاسبات الآلية بالتعامل باللغة العربية؛ سواء في تعريب الحاسب الآلي وبرامجه، أو كان في استخدام الحاسبات الآلية في الأبحاث التي تستخدم اللغة العربية، ومنذ ذلك العهد استطاع الحاسب الآلي أن يجد طريقه كوسيلة تعليمية رائدة لنقل المعلومات باللغة العربية، في المجالات التعليمية المختلفة.

وكان نتيجة لتلك الثورة التكنولوجية أن فرضت على المتصدرين للفتوى تحديات حاسمة من نواحٍ عدة، إذ نتج عن تلك الثورة المعلوماتية أن حدثت فوضى الفتاوى إذ تصدر للفتوى من هم ليسوا أهلًا لها ولا هم أصحاب علم حقيقي أو خلفية فقهية راسخة، ومن ناحية ثانية كان على المتصدرين للفتوى أن يواكبوا العصر التكنولوجي المتطور بشكل دائم واستمراري لكي يبقوا على اتصال حقيقي مع جمهور المستفتين وأن يتخلوا عن الطرق القديمة الجامدة التي لم تعد تستهوي الأجيال الجديدة، بعد أن كاد يحدث انقطاع كبير بين أهل الفتوى ومؤسساتها الرسمية وبين عموم المسلمين سواء في البلاد ذات الأغلبية المسلمة، أو الأقليات المسلمة حول العالم.

ولذلك يُعد التحول الرقمي في عملية الفتوى حاجة مُلحة ومهارة ذات أهمية بالغة لمن أراد أن يحقق اتصالًا فعالًا مع جماهير المستفتين من المسلمين في سائر أنحاء المعمورة، وبينما يتطلب هذا التحور رقمنة الأدوات والوسائل الإفتائية ومراحل عملية الفتوى، فإنها تُحتم أولًا اكتساب المُتصدر للفتوى أو الفقيه أو الداعية إلمامًا شاملًا وفهمًا عميقًا لوسائل التكنولوجيا الحديثة ومنصات التواصل الاجتماعي والإعلام الجديد بوسائله المتنوعة ومنصاته المتعددة.

وفي هذا الفصل ننتقل إلى دراسة مُتعمقة للإعلام الجديد كمفهوم وأداة اتصال مميزة وفعالة يمكن للمفتي / الفقيه الاستفادة القصوى منها في تحقيق مبتغاه بالتواصل الإفتائي الفعال مع الجمهور المستفتي، وذلك عبر إلقاء الضوء على هذا المفهوم وخصائصه ومميزاته وأبرز نظرياته، بالإضافة إلى المفهوم الأكثر اتساعًا وهو التكنولوجيا بشكل عام أو التقنية وما أتاحته للبشرية بشكل عام وتتيحه للعملية الإفتائية بشكل خاص من فرص لا محدودة، ثم وصولًا إلى منصات التواصل الاجتماعي أهم نوافذ الإعلام الجديد التي توفر للمتصدر للفتوى أداة اتصالية شديدة التأثير والفعالية في العملية الاتصالية مع المستفتين.

وبذلك ينقسم ذلك الفصل إلى أربعة محاور رئيسي(توضع في تصميم من ٤ مربعات كما هو مبين في الاسفل)

المحور الأول: التكنولوجيا والفتوى	المحور الثاني: الإعلام الجديد المفهوم والخصائص والسمات
المحور الثالث: منصات التواصل الاجتماعي	المحور الرابع: مهارات وضوابط ربط التكنولوجيا بالفتوى

التكنولوجيا والفتوى

إن التفاعل والاتصال سمة إنسانية منذ قديم الزمان وقد تعددت وسائل الاتصال قديمًا من الاتصال الشفهي والمكتوب إلى أن تطورت الوسائل بعد الثورة الصناعية واختراع الصحف والإذاعة والتليفزيون وتواصل الأمر لعقود طويلة حتى اكتشاف الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) وهو الحدث الأهم الذي غير مسار التاريخ وجعل العالم قرية صغيرة ضيقة الأطراف وصولًا لما يعرف بالإعلام الجديد أو الإعلام البديل واستخدام المواقع الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي في نقل مجريات الأحداث وظهور مجموعة من المؤثرات الإلكترونية التي تنقل أفكار مختلفة للأفراد.

ورغم التطور الذي شهدته تكنولوجيا الإعلام الجديد إلا أنها لم تلغِ وسائل الاتصال القديمة ولكن طورتها بل غيرتها بشكل ضخم، وأدت إلى اندماج وسائل الإعلام المختلفة والتي كانت في الماضي وسائل مستقلة لا علاقة لكل منها بالأخرى بشكل ألغيت معه تلك الحدود الفاصلة بين تلك الوسائل، حيث أصبحت وسائل الاتصال الجماهيرية تتسم بالطابع الدولي أو العالمي.

ويتكون مصطلح تكنولوجيا من مقطعين: الأول "تكنو" Techno، ويعني الحرفة، والثاني "لوجيا" Logy، ومعناه "علم"، والمقطعان مجتمعان (تكنولوجيا) يعنيان علم الحرفة، أي علم الاحتراف والإتقان العلمي والمهني، وإتقان الأعمال توجه إسلامي أصيل، دعا إليه الرسول المعلم محمد صلى الله عليه وسلم، فعن عائشة رضي الله عنها قالت: إن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملًا أن يتقنه".

لذلك فلا بد من الاستفادة الجادة مما حولنا من وسائل مباحة للدعوة إلى الله تعالى، فإن وسائل الخطاب الدعوي ينبغي أن تتطور بتطور العلم التقني لتواكب متطلبات الأفراد، ولتتمكن من الوصول إلى قلوبهم، إذ الجمود على طريقة واحدة يؤدي إلى تأخير استجابة (المدعوين) واتهام الإسلام بالقصور والجمود، ومن أهم هذه الوسائل الإذاعة والتلفاز والمجلات والجرائد والإنترنت، وكل وسيلة من شأنها أن توصل ما في نفس المسلم الداعية إلى نفوس الناس، من برامج تربوية، ومناهج إصلاحية، قال تعالى: (ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ) [النحل: ١٢٥]. وقال تعالى: (قُلْ هَذِهِ سَبِيلِي أَدْعُو إِلَى اللَّهِ عَلَى بَصِيرَةٍ أَنَا وَمَنِ اتَّبَعَنِي وَسُبْحَانَ اللَّهِ وَمَا أَنَا مِنَ الْمُشْرِكِينَ) [يوسف:١٠٨].

ولهذا العلم التكنولوجي فاعلية في تحسين عمليات الاتصال، وتسهيل التواصل بين عناصر عملية الاتصال من (مرسل، ورسالة، وقناة اتصال، ومستقبل)، وكذلك فاعليته في عمليتي التعليم والتعلم، مقتدين في تحقيق الفاعلية بعمل أشهر داعية وأفضل معلم، وهو سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، الذي وظف الإمكانات المتاحة في بيئته لخدمة دعوته الخالدة، باستخدام الوسائل المختلفة في تعليم أصحابه (رضوان الله عليهم) فخاطب الناس على قدر عقولهم، وواجه كل موقف بما يناسبه، فتراه يستخدم الرسم والتخطيط على الرمال تارة، والإشارة والخطاب المباشر تارة أخرى، وإرسال الوفود إلى القبائل تارة ثالثة، ويستخدم العينات أو المجسمات، أو الأشياء الحقيقية في موقف رابع، وغير ذلك من الوسائل، موظفًا ذلك حسب متطلبات الموقف الدعوي، وحسب حال المتعلم أو السائل، وفي هذا قمة التوظيف للتكنولوجيا التي هي علم الحرفة والتطبيق العملي للمعرفة البشرية[ ].

فأولًا: مميزات النشر التكنولوجي:

لا شك أن هنالك مزايا كثيرة وظاهرة للتكنولوجيا الحديثة في عملية الفتوى: أبرزها ما يلي:

١- أن هذا النوع من التقنية الإلكترونية مطلب من مطالب العصر، وحتمية تفرضها التقنيات العلمية الحديثة.

٢- سهولة حفظ وسائل النشر الإلكتروني، من الأقراص الصلبة والضوئية ونحوها (CD-ROM DVD &HARD DISK - FLOPPY DISK -).

٣- إمكانية التخزين للمعلومات بكميات هائلة وخيالية، مع صغر المساحة المطلوبة لحفظها؛ فلا تحتاج إلى مكان واسع لذلك كما هو الحال مع الكتاب الورقي، فيمكن حفظ كميات ضخمة جدًّا من المعلومات في حيز صغير.

٤- السرعة الهائلة في نشر المعلومات، واسترجاعها، وتقديم الخدمات المعلوماتية عن بعد وبسرعة فائقة، مع ما توفره من سهولة وسرعة تحديث المعلومة.

٥- تيسر الوقوف على المعلومة داخل نص الكتاب أو الكتب، مع ذكر موقعها وعدد تكراراتها، وذلك بسبب تعدد طرق البحث، وتنوعها.

٦- اختصار مراحل النشر والطبع الورقي الطويلة، وكذلك إجراءات التزويد ومراحل الضبط والتجليد للكتاب الورقي.

٧- التنوع الكبير والخيارات المتعددة في نوعية الخط وحجمه وعرض الأشكال والجداول والرسوم بصور متعددة حسب اختيار الباحث، وكذلك تعدد الخيارات في تحديد لون المادة عند الطباعة.

٨- التقليل من الحاجة لعدد كبير من الموظفين في المكتبات الإلكترونية لتقديم الخدمات المكتبية للباحثين.

٩- التوفير المادي؛ وذلك بالاستغناء عن الأيدي العاملة سواء في عملية التنفيذ أو التصميم أو الرسم أو التخطيط والمونتاج، والاستغناء عنها ببرامج الحاسوب المخزنة في الجهاز.

١٠- إمكان نشر المادة العلمية تقنيًّا بشكل واسع وعالمي وسريع عن طريق شبكة المعلومات (Internet)، وهذا لا يمكن تهيئته في الطباعة التقليدية التي تكون محددة بحسب توزيع دور النشر العادية.

١١- تيسر الحصول -وبسرعة- على نسخة من أي مادة علمية إلكترونية، وطباعتها أو تخزينها.

أما السلبيات أو الوجه الآخر المظلم لتلك التقنية الحديثة والذي يستلزم إتقان مهاراتها لمكافحة تلك السلبيات، يتمثل في محورين رئيسين، أولهما: السلبيات العامة للنشر الإلكتروني، والثاني خطورة هذه المنصات على الفتوى بتصدر غير المؤهلين لها بما يسبب فوضى الفتاوى.

أولًا: السلبيات العامة للنشر الإلكتروني:

ويمكن إيجازها على النحو التالي:

١- غياب الدقة والأصالة: إذ يمكن لأي من كان أن يكتب فتوى على الإنترنت دون التأكد من أهليته لذلك أو مصادره التي استقى منها الفتوى.

٢- ضعف الرقابة على المنشورات الإلكترونية وما يترتب على ذلك من التعدي والإضرار بمصالح الآخرين وخصوصياتهم.

٣- مع وجود الشبكة العالمية للمعلومات "الإنترنت" ظهرت صعوبة الرقابة والتمييز بين المعلومات الإلكترونية الأصلية والمسروقة، والفتاوى الحقيقية أو المزيفة.

٤- وكما أن الحصول على المادة العلمية يسير وسريع، فإن فقدها كذلك، وذلك لأسباب منها؛ سوء الحفظ أو فيروسات الحاسب، أو الأعطال الفنية التقنية التي تؤدي إلى ذلك.

٥- ضعف التوثيق العلمي؛ فالنشر الإلكتروني بشكل عام يفتقد التوثيق العلمي من قبل جهات علمية وتخصصية ومعتبرة، ومن أسباب ذلك: جِدّة هذه التقنية، وعدم وجود آلية عمل واضحة للمتابعة والتوثيق لدى الجهات العلمية المعتبرة، كما أنها تفتقد الخطوات العملية للمراجعة والتدقيق والإجازة، فالخطوات العملية لذلك لما تتضح تمامًا؛ لا لدى الجهات المنتجة ولا لدى الجهات العلمية الاعتبارية. ولذلك فإن الغالب على المنشورات الإلكترونية افتقادها التوثيق العلمي المعتبر.

٦- أن البرنامج الحاسوبي الإلكتروني لا يتيسر لكل أحد، بخلاف الكتاب الورقي، أو المقابلة المباشرة أو الحديث التلفزيوني؛ لأنه يحتاج لتكاليف مادية لوجود الجهاز الذي من خلاله يتمكن المستفيد من المطالعة والاستفادة.

الإعلام الجديد المفهوم والخصائص والسمات

يحظى الإعلام ضمن إطار ثقافي وتاريخي وحضاري بسمات العصر الذي يولد فيه وخصائصه، وفي الواقع، فإن عصر المعلومات أفرز نمطًا إعلاميًا جديدًا يختلف في مفهومه وسماته وخصائصه ووسائله عن الأنماط الإعلامية السابقة، كما يختلف في تأثيراته الإعلامية والسياسية والثقافية والتربوية الواسعة النطاق لدرجة أطلق فيها بعضهم على عصرنا هذا اسم (عصر الإعلام)، ليس لأن الإعلام ظاهرة جديدة في تاريخ البشرية، بل لأن وسائله الحديثة قد بلغت غايات بعيدة في عمق الأثر وقوة التوجيه وشدة الخطورة أدت إلى تحولات جوهرية في دور الإعلام، وجعلت منه محورًا أساسيًّا في منظومة المجتمع.

أضحى المجتمع مفتوحًا ومتاحًا للجميع حتى لغير المتخصصين والدارسين لهذا المجال مما تطلب بذل مزيدًا من الجهد في التفكير الناقد حيث غيرت هذه الوسائل التكنولوجية كل نواحي الحياة وخلقت أنشطة جديدة للأفراد والمجتمعات وتتمثل أهمية الإعلام في الآثار التي يحدثها من قيم وأفكار ومعتقدات فوسائل الإعلام هي مصدر المعلومات ومع التطور التكنولوجي أصبح مصدر المعلومة في وضع خطر فلا ندري ما مصدر المعلومة الصحيح وكيف نتعامل معه.

وتعد أهمية دراسة الإعلام الجديد نابعة من مدى وقوة تأثيره في الآونة الأخيرة على الواقع الاجتماعي والسياسي والأمني والثقافي وأيضًا لحداثة المجال فنتيجة لذلك اتجهت الأدبيات النظرية والدراسات لتتناول هذا المجال الجديد الذي فرض نفسه على الواقع وأصبح منافسًا للوسائل الأخرى بجدارة مما يستدعي تحول الأنظار إليه.

نشأة الإعلام الجديد:

ظهرت وسائل الإعلام الجديد كمصطلح واسع النطاق في الجزء الأخير من القرن العشرين ليشمل دمج وسائل الإعلام التقليدية مثل الأفلام والصور والموسيقى والكلمة المنطوقة والمطبوعة، مع القدرة التفاعلية للحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات، وتطبيقات الثورة العلمية التي شهدها مجال

الاتصال والإعلام، حيث ساهمت الثورة التكنولوجية في مجال الاتصال في التغلب على الحيز الجغرافي والحدود السياسية، والتي أحدثت تغييرًا بنيويًا في نوعية الكم والكيف في وسائل الإعلام. والمقصود بوسائل الإعلام الجديدة ببساطة هي وسائل الإعلام الرقمية وذلك لتفريقها عن التفاعلية والشبكية.

مفهوم الإعلام الجديد:

الإعلام الاجتماعي شأنه شأن مفاهيم العلوم الاجتماعية ليس هناك مفهوم شامل جامع ولكن تتعد التعريفات والأطروحات التي تناولت المفهوم وتعددت صور المفهوم فبعض يسميه بالإعلام الشبكي وبعض بالإعلام الإلكتروني وآخرون بالإعلام الرقمي في حين يطلق عليها أحيانًا بالإعلام الشبكي أو إعلام المجتمع ورغم الجذور التاريخية للإعلام الجديد كمضمون إلا أن مصطلح الإعلام الجديد قد ظهر بشكل واضح في الآونة الأخيرة مع الثورة التكنولوجية ووسائل الاتصال ولقد تعددت الدراسات التي تناولت مفهوم الإعلام الجديد وانقسمت إلى محورين يركز أولهما على إدماج الإعلام التقليدي بالوسائل الحديثة (الكمبيوتر) والشبكة المعلوماتية بينما ينصب الثاني على تقنيات الاتصال الرقمي بالأساس والتي أدت حتمًا إلى ظهور أنماط جديدة من الاتصال الإعلامي والجماهيري.

ومن أبرز التعريفات المطروحة تعريف (لوجان) حيث يشير فيه إلى استخدام الوسائل الرقمية والتي تتميز بالفاعلية وثنائية الاتجاه في مقابل الوسائل التقليدية والتي تعتمد على الاتجاه الأحادي مثل التليفزيون والراديو والتي لم تتطلب في عملها أية تقنية والعديد من وسائل الإعلام الجديد نشأت عن طريق استخدام وسيلة قديمة والتطوير فيها على سبيل المثال ظهر التليفزيون عام ١٩٤٨ وكان يعد إعلامًا جديدًا آنذاك لكنه لم يعد يصلح الآن هكذا، ولكن بإدماج التليفزيون مع الكمبيوتر من خلال تسجيل الفيديو الرقمي يصبح إعلامًا جديدًا.

كما أن الإعلام الجديد يوصف بأنه العملية الاتصالية الناتجة من اندماج ثلاثة عناصر هي الحاسوب والشبكات والوسائل المتعددة.

ونستنتج من خلال العرض السابق للتعريفات أن هناك حالتين تفرقان الإعلام الجديد من القديم حول الكيفية التي يتم بها بث مادة الإعلام الجديد والكيفية التي يتم من خلالها الوصول إلى خدماته، فهو يعتمد على اندماج النص والصورة والفيديو والصوت مع بعضها البعض فضلًا عن استخدام الحاسوب كآلية رئيسية له في عملية الإنتاج والعرض، أما التفاعلية فهي تمثل الفارق الرئيس التي تميزه وهي أهم سماته.

كما أن فكرة الجدة يمكن استقراؤها من أن الإعلام الجديد يشير إلى حالة من التنوع في الأشكال والتكنولوجيا والخصائص التي حملتها الوسائل المستحدثة عن التقليدية، خاصة فيما يتعلق بإعلاء حالات الفردية والتخصيص، وهما تأتيان كنتيجة لميزة رئيسية هي (التفاعلية).

مقارنة الإعلام الجديد بالإعلام القديم:

هناك اتفاق في صفوف الباحثين أن أهم ما يميز الإعلام الجديد هو التفاعلية والقدرة على دمج المحتويات الإعلامية ومعالجتها وتنسيقها وإرسالها واستقبالها وتخزينها بمرونة عالية، وهناك عدة جوانب في الإعلام الجديد تميزه عن الإعلام القديم وتجعله منافسًا قويًّا وبديلًا له في الكثير من الأحيان، وقد ناقش ماكويل McQauil أوجه المقارنة بين الإعلام الجديد والإعلام القديم من أربعة جوانب رئيسية هي كالتالي:

- أولًا: من حيث النفوذ وعدم التكافؤ: حيث يختلف الإعلام الجديد عن الإعلام التقليدي بأنه أكثر انفتاحًا وأقل احتكارًا فتمكين الوصول إلى الإعلام الجديد أسهل وأسرع منه في الإعلام التقليدي كما أن المعلومات فيه لا تتدفق من مركز واحد إلى الأطراف ولا من الأعلى إلى الأسفل فقط، فحركة المعلومات في الإعلام الجديد تصدر من عدة اتجاهات، وتستقبل في عدة اتجاهات أيضًا كما أنه من المعروف أن الحكومات لا تتحكم بالأنترنت ووسائل الإعلام الجديد ولا تضع لها التشريعات والأنظمة بنفس القدر الذي تضعه للإعلام الجماهيري التقليدي.
- ثانيًا: من حيث التلاحم الاجتماعي والهوية الثقافية: نظرًا للاستخدامات المتنوعة للإعلام الجديد والتنوع الكبير في المستخدمين من حيث هوياتهم وأماكن تواجدهم وثقافتهم المتعددة فإنه يمكن الاستنتاج بأن الإنترنت والإعلام الجديد يؤدي إلى زيادة في التفكك والتشتت الاجتماعي، ولكن بالمقابل الإعلام الجديد يتيح ظهور أنواع جديدة من العلاقات الاجتماعية ويساعد على تشكيل جماعات وشبكات من الأفراد الذين تربطهم اهتمامات وأهداف مشتركة بطريقة لم تكن متوفرة في الماضي.
- ثالثًا: من حيث القدرة على إحداث التغييرات الاجتماعية والمساهمة في مشاريع التنمية: من زاوية النظر التقليدية فإن حملات التنمية والتغيير الاجتماعي تحتاج إلى تخطيط مركزي وتنظيم ذي اتجاه واحد ومجهودات جماعية مركزية بالإضافة إلى ميزانيات ضخمة في أغلب الأحيان، هذه الخصائص هذه الخصائص غير موجودة في الإعلام الجديد، حيث يغلب عليه طابع اللامركزية وتعتمد كثيرًا على المجهودات الفردية أو الجماعية المصغرة، ولكن أدوات ومضامين الإعلام الجديد قد تتفوق في هذا المجال نظرًا لتنوعها وجاذبيتها لدى الجمهور وخواصها التفاعلية، كما أن الجمهور يتفاعل معها بطريقة اختيارية أو تطوعية وهي طريقة أكثر فاعلية من طريقة الإلقاء من طرف واحد.

◈ رابعًا: التعامل مع المكان والزمان: فيما يتعلق بتخطي حواجز المكان والزمان نجد أن الإعلام التقليدي في الواقع وصل إلى مرحلة من القدرة على تخطي حواجز المكان قبل ظهور وانتشار الإعلام الجديد، فالتلفزيون يصل إلى أي منطقة في العالم بالبث الحي عبر الأقمار الصناعية ويتخطى حواجز الدول والبلدان وحقق بذلك تفوقًا ملحوظًا على وسائل النقل التقليدي التي سبقته مثل السيارات والقطارات والطائرات.

لكن انتشار الإعلام الجديد ضاعف من هذه القدرة وخفف من أعباء الإرسال التقليدي الذي يتطلب تجهيزات وميزانيات ضخمة لتشغيله، كما أن الإعلام الجديد تحرر من قيود المكان التي تفرض على الإعلام التقليدي التواجد في مراكز بث محددة وأماكن استقبال محددة، فالرسائل الإعلامية في عصر الإعلام الجديد تصدر من أي مكان إلى مكان آخر في العالم بسرعة فائقة.

أما من حيث التحكم بالوقت نجد أن الإعلام الجديد يتفوق على الإعلام التقليدي من حيث سرعة إرسال واستقبال الرسائل الإعلامية بطرق متعددة منها مواقع مخصصة للأخبار ومواقع الشبكات الاجتماعية علاوة على مواقع المحادثات والدردشة، كما أن أدوات الإعلام الجديد توفر خاصية الأرشفة لاسترجاع المضامين من فترة زمنية سابقة قد تكون بعيدة جدًّا فيمكن استرجاع الأعداد القديمة من الصحف في أي زمن مضى من تاريخ صدور الجريدة ويمكن كذلك استرجاع البرامج الإذاعية والتلفزيونية القديمة وإعادة الاستماع لها ومشاهدتها بطريقة يصعب على الإعلام التقليدي توفيرها.

مساوئ الإعلام الجديد:

وتتمثل مساوئ الإعلام الجديد في عدم تمحيص المواد المنشورة، وعدم الثقة بالأخبار والمواد الموجودة. حيث إن أهم تحديين أمام الإعلام الجديد هما جودة المحتوى والتكنولوجيا التي يمكن بها عرض هذا المحتوى.

وأما عن أشكال المخاطر الأمنية المتأتية عن الإعلام الجديد فهي: أخطار متعلقة بالفكر الإرهابي ونشر ثقافة العنف، أخطار متعلقة بإشاعة الفوضى ونشر ثقافة إسقاط الأنظمة، أخطار متعلقة بإثارة النعرات الطائفية والعنصرية، ومخاطر متعلقة بالجريمة الجنائية الرقمية.

سلبيات الإعلام الجديد:

١- صعوبة الوثوق والتحقق من صحة وصدقية العديد من البيانات والمعلومات التي تحويها بعض المواقع في ظل الحاجة إلى التعزيز المتواصل للقدرات الثقافية والتعليمية للمتلقي.

٢- ضعف ضبط الضوابط الضرورية لضمان عدم المساس بالقيم الدينية والاجتماعية والثقافية للمجتمعات.

٣- ضعف ضوابط السيطرة على نشر العنف والتطرف والارهاب.

٤- عدم التوازن بين حجم ونوعية الرسائل الإعلامية الموجهة وبين استعداد المتلقي لهما فيما يتعلق بالرأي والرأي الآخر.

٥- تفتيت دائرة المتلقي، والتركيز على مخاطبة الأفراد والجماعات الصغيرة وفق الميول والاحتياجات الفردية.

٦- انتهاك حقوق النشر والملكية الفردية.

٧- ارتكاب الجرائم الإلكترونية باستخدام التقنيات الحديثة.

سمات الإعلام الجديد

١- التفاعلية: حيث أصبح للمتلقي دور في الاتصال والمشاركة، بعكس ما كان يحدث في الإعلام القديم؛ حيث إن المتلقي لم يكن له دور في المشاركة.

٢- تفتت الجماهير: فلم تعُد كتلًا ضخمة غير متجانسة، بل تحولت إلى وحدات صغيرة، وكل فرد يتلقى ما يناسبه من مواد، ولا يجبر أي فرد على متابعة ما لا يهمه.

٣- قابلية الانتقال: أي يمكن استخدامها لأغراض أخرى، مثل الحاسب المحمول الذي يمكن تزويده بطابعة، وأصبح متناولًا في كل وقت وفي أي مكان.

٤- الانتشار: فوسائل الإعلام الجديدة لا تقتصر على نطاق نخبوي أو فئوي بل تنتشر على نطاق اجتماعي واسع.

٥- العالمية: فقد سهلت سبل الاتصال ولا تقتصر على دولة أو إقليم، بل تعدى ذلك لإمكانية الاتصال بكل العالم وبتكاليف بسيطة عكس ما كان سابقًا.

٦- الحرية: أتاحت وسائل الإعلام الجديدة حرية التلقي للمستخدِم والمستقبِل لرسائلها والخروج من الاحتكارات الرسمية للمعلومات والأخبار والمادة الإعلامية ككل.

٧- التطوير: الإعلام الجديد دافع كبير للتعلم والتطوير في الثقافة العامة والتخصص، وربط الصنعة بالصنعة، وتحويل الهواية للاحتراف بإعطائها الوقت الكافي لها، وفي الإعلام الجديد فرصة كبيرة للتطوير والتعلم وطرح الأفكار بكل سهولة.

منصات التواصل الاجتماعي

شهدت البشرية عبر تاريخها ظهور العديد من الاختراعات التي أثرت تأثيرًا جذريًا على حياة الناس، فقد شهد القرن الماضي على سبيل المثال ظهور ابتكارات تقنية بالغة التأثير مثل السيارة والتلفزيون والراديو والكمبيوتر والتي وبالرغم من التأثير الكبير الذي أحدثته، إلا أن تلك التأثيرات لا تزيد في أهميتها على تلك التي تقوم بها الإنترنت اليوم من حيث سرعة ذلك التأثير وعمقه وانتشاره وإمكاناته الكامنة التي لم يظهر منها حتى الآن سوى قمة جبل الجليد.

إن أهمية الإنترنت تكمن في قدرتها على تغيير مفاهيم الاتصال وتوزيع المعرفة. وقد ازدادت تلك الأهمية مع ظهور وانتشار شبكات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر والتي استطاعت أن تغير بشكل كبير طريقة تواصل الناس وتفاعلهم، وطريقة تسويق المنتجات وبيعها، وطريقة تواصل الحكومات مع مواطنيهم، وطريقة أداء الشركات لأعمالهم. كما أنها غيرت مفهوم العمل التطوعي والكيفية التي يمارس بها الناشطون السياسيون والاجتماعيون والحقوقيون أنشطتهم. وكما نشاهد هذه الأيام فإن تلك الشبكات الاجتماعية بدأت في التأثير في العملية الديمقراطية نفسها هذه الشبكات الاجتماعية بدأت في البزوغ كأدوات ثورية التأثير وقدرات كامنة لم يظهر منها حتى الآن إلا القليل. إن هذه الشبكات الاجتماعية لم تقم فقط كما رأينا بإشعال فتيل الثورة في مصر، ولكنها أشعلت ثورة تفكير ملهم في العالم بأكمله.

تعريف شبكات التواصل الاجتماعي

الشبكات الاجتماعية هي مصطلح يشير إلى تلك المواقع على شبكة الإنترنت والتي ظهرت مع ما يعرف بالجيل الثاني للويب (Web٢) حيث تتيح التواصل بين مستخدمها في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم وفقًا لاهتماماتهم أو انتماءاتهم (جامعة- بلد- صحافة- شركة)، بحيث يتم ذلك عن طريق خدمات التواصل المباشر كإرسال الرسائل أو المشاركة في الملفات الشخصية للآخرين والتعرف على أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض. وتتنوع أشكال وأهداف تلك الشبكات الاجتماعية فبعضها عام يهدف إلى التواصل العام وتكوين الصداقات حول العالم وبعضها الآخر يتمحور حول تكوين شبكات اجتماعية في نطاق محدود ومنحصر في مجال معين مثل شبكات المحترفين وشبكات المصورين وشبكات الإعلاميين.

وتعرف موسوعة ويب أوبيديا الشبكات الاجتماعية بأنها: عبارة تستخدم لوصف أي موقع على الشبكة العنكبوتية يتيح لمستخدمه وضع صفحة شخصية عامة معروضة، ويتيح إمكانية تكوين علاقات شخصية مع المستخدمين الآخرين الذين يقومون بالدخول على تلك الصفحة الشخصية. مواقع الشبكات الاجتماعية يمكن أن تستخدم لوصف المواقع ذات الطابع الاجتماعي، مجموعات النقاش الحي، غرف الدردشة وغيرها من المواقع الاجتماعية الحية.

ويوجد حاليًّا على الإنترنت أكثر من ٤٠٠ موقع شبكات اجتماعية، ويمكن تقسيم أدوات العالم الجديد إلى تصنيفات مختلفة. فيمكن تصنيفها حسب الشريحة التي نتواصل معها فمنها ما هو:[ ]

١- شخصي: يستخدم للتواصل مع الأهل والأصدقاء من خلال هاتفك المحمول مثل الرسائل القصيرة والواتساب. ويعتبر هذا النوع من أكثرها تأثيرًا، وذلك للثقة الموجودة بين الأشخاص الموجودين والذي يعود لروابطهم القريبة ومعرفتهم بعضهم البعض على المستوى الشخصي ويزداد انتشار هذا النوع في الدول التي تولي اهتمامًا للروابط العائلية مثل البلاد العربية والإسلامية.

٢- مرتبط بالعمل: يستخدم في التواصل داخل منشأة معينة حكومية كانت أو خاصة مثل برامج يامر Yammerوجايف Jive وغيرها.

٣- العامة: ما يستخدم للتواصل مع عموم البشرية في أنحاء العالم مثل فيسبوك وتويتر وغيرها.

ويمكن أيضًا تقسيمها حسب التقنية التي تستخدمها، مثل:

١- المدونات: وهي التي تستخدم كمواقع شخصية ينشر فيها صاحب الموقع نتاجه الفكري والأدبي، وقد تكون مدونات مطولة مثل ووردبرس وتمبلر، أو قد تكون مدونات مختصرة مثل تويتر.

٢- شبكات التواصل الاجتماعي: ومنها ما يكون عامًّا مثل الفيسبوك ومنها ما يكون متخصصًا مثل لينكد إن.

٣- شبكات التصوير: والتي تكون وسيلة التعبير فيها هي الصورة مثل إنستجرام التي استحوذت عليها شركة فيسبوك بقيمة مليار دولار وتُقدر قيمتها حاليًّا بـ٣٥ مليار دولار، وفليكر من شركة ياهو وبيكاسا من شركة جوجل وبينرست.

٤- شبكات الفيديو: وأشهرها على الإطلاق شبكة يوتيوب التي استحوذت عليها شركة قوقل بقيمة ١,٦ مليار دولار وتقدر قيمتها حاليًّا بـ ٤٥ مليار دولار، وشبكة سناب شات التي تعتبر مع شبكة بينتريست من أسرع الشبكات الاجتماعية نموًا.

٥- شبكات الأخبار الاجتماعية: والتي يغذي زوارها بروابط الأخبار المهمة وتغني عن زيارة المواقع الإخبارية، حيث يرشح لك الجمهور الأخبار الأكثر أهمية، ومن أشهرها موقع قرأته Reddit وموقع NowPublic وغيرها.

٦- شبكات المشاركة المعرفية: والتي يجتمع فيها المشاركون لتبادل المعرفة العلمية والإجابة على أسئلة بعضهم البعض نوعًا ما، وتتميز هذه الشبكات بوجود مجموعة من المبرزين والعلماء، ومن أشهرها موقع كورا Qoura وموقع بارليو Parleo.

لقد أحدثت تلك الاختراعات التواصلية انعكاسات كبيرة على قواعد حرية النشر والتعبير، وتدعيم الفكر الديمقراطي وحقوق الإنسان وغيرها من مفاهيم سياسية واجتماعية وتجارية انتشرت وتكونت حولها الجماعات مستفيدة من سهولة استخدامها والمشاركة فيها دون خبرات تقنية أو تكاليف مادية يرى البعض أنها سوف تؤدي إلى بزوغ "فكر كوكبي" يعمل على تغيير العالم.

إحصاءات دالة

تشير إحصاءات الأمم المتحدة إلى أن عدد مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي في العالم تجاوز ثلاثة مليار مستخدم، أي أن شبكات التواصل أصبحت تربط حوالي نصف سكان العالم بأكملهم، وبذلك مكنت وسائل التواصل الاجتماعي الناس من إسماع أصواتهم والتحدث إلى الأشخاص في جميع أنحاء العالم في الوقت الحقيقي. غير أنها يمكن أيضًا أن تعزز أشكال التحيز وتزرع الفُرقة، بإتاحة منبر لخطاب الكراهية والمعلومات الخاطئة، أو عن طريق تضخيم أصدائه، ومن ثم، يمكن لخوارزميات وسائل التواصل الاجتماعي أن تعزز تجزئة المجتمعات على نطاق العالم. لكن يمكنها أيضًا أن تؤدي إلى عكس ذلك.

وتتميز وسائل مواقع التواصل الاجتماعي بعدة مميزات كالتالي:-

١- الفاعلية:- الاتصال المباشر بالجماهير وهو ما تفتقده الأساليب الأخرى.

٢- عائدها الاجتماعي والاستثماري كبير.

٣- دعم اللغات العالمية مما يساعد في زيادة انتشارها بين الثقافات وبالأخص دعم اللغة العربية.

وبناء على ذلك يمكن تسجيل بعض الملحوظات في أنماط التغيير حيث كانت:-

١-الوسائل المستخدمة في كل من الإعلامين فالإعلام التقليدي يستخدم الصحف الورقية والإذاعة والتليفزيون والجديد يستخدم مواقع الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي.

٢-ونمط تفاعل الجمهور في الإعلام التقليدي نمط التفاعل سلبي حيث الجمهور يتلقى المعلومات ولكن في الجديد إيجابي حيث يشارك الجمهور في صناعة الأخبار.

٣-ومدى التأثير فالإعلام التقليدي تأثيره محدود فالمادة الإعلامية وحيدة للجمهور ولكن الجديد التأثير واسع حيث هناك الكثير من المواد الإعلامية المتاحة.

٤-ومدة التطور والتحول والمخرجات الناتجة عن كل إعلام حيث التقليدي مخرج محدود ولكن الجديد مخرج غير محدود هذا إضافة إلى حالة إتاحة المعلومات في كل إعلام ومدى مصداقية المعلومات والأخبار.

وسائل التواصل وإشكالية الوعي والثقافة

بداية لا ننكر أن الوعي لدى الأفراد ليس بنفس الدرجة بل مختلف من شخص لآخر نتيجة لعوامل عديدة وهذا الوعي هو الذي يُشكل ثقافته بشكل عام وثقافته الدينية بشكل خاص وهي عملية متداخلة فكما أن وسائل الإعلام تعمل على المتغيرات النفسية والاجتماعية والعمرية لدى الأفراد فإن في الوقت نفسه يتجه الأفراد للمادة الاتصالية التي تتناسب مع فكره واتجاهاته.

وتتعدد الوسائل التي تعمل عل تشكيل الوعي لدى الأفراد ويكون للإعلام الاستحواذ الأكبر لما يزوده من معلومات للأفراد وتشكيل الرأي العام، وهنا تظهر إشكالية المعلومات المغلوطة والفتاوى غير المنضبطة التي يتم نشرها عن طريق وسائل الإعلام الجديد وهذا الغرق المعلوماتي وفوضى الفتاوى التي لا نستطيع التحقق بشكل قاطع من مصداقيتها، ومن ضمن الأساليب المتاحة لتكوين الثقافة الدينية للأفراد الصحف الإلكترونية وما فيها من حرية الممارسات بمعنى تدفق الأخبار وفي الآونة الأخيرة ازداد عدد الأفراد المستخدمين لهذه المواقع.

وفي هذا السياق نجد أن الإعلام الجديد قد جعل تشكيل الوعي والثقافة في أزمة فلا نعود نستطيع تحديد بشكل دقيق هل يكون الإغراق المعلوماتي على مواقع التواصل الاجتماعي وتعدد الآراء الدارجة يكون وعي الأفراد أم الاعتقادات والأيديولوجيات المعتنقة لدى الأفراد هي التي توجههم لانتهاج اعتقاد فكري معين وبالتالي المشاركة بمواد اتصالية معينة وأطروحة أخرى وهي هل هذه الآراء المتعددة تخلق مزيدًا من التناقضات الفكرية وإثراء الحوار المجتمعي واستغلال هذه الوسائل على تدعيم احترام وجهات النظر وجعلها طريقًا ممهدًا للسلام الاجتماعي أم أنها ترسخ مفهوم عدم التقبل والنقد الهدام.

المحور الرابع

مهارات وضوابط ربط التكنولوجيا بالفتوى

تعد الفتوى في المجتمع المسلم إحدى الحاجات المهمة والضرورية لدى الفرد والمجتمع، فهي ركيزة أساسية في إرشاد الفرد إلى الطريق القويم في أمور دينه ودنياه، وتعليمه الجوانب الشرعية من منبعها الصافي، القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة، وما سار عليه الصحابة والتابعون والعلماء الأعلام الراسخون، حيث تحتل الفتاوى منذ القدم وإلى الآن مساحات واسعة في الأدبيات الإعلامية الدينية المسموعة والمقروءة والمرئية (الإذاعة، التلفاز، شبكة الإنترنت، مواقع التواصل الاجتماعي وغيرها)، ولا سيما في العصر الراهن، إذ فتحت وسائل الاتصال الحديثة مجالًا واسعًا للتقريب فيما بين الناس، وسهلت الحصول على الأخبار والمعلومات، وبالمقابل أتاحت لأهل العلوم والعلم الشرعي خاصة، نقل معارفهم وعلومهم وتعليم الناس أمور دينهم، لكنها من ناحية ثانية لا تخلو من المخاطر والأضرار التي يجب الإحاطة بها من جانب المتصدرين للفتوى لمزيد من فهم طبيعة وسائل الاتصال الحديثة والاستفادة من منافعها، والتصدي لأضرارها بكفاءة وفاعلية.[ ]

وفي ظل تنامي وسائل التواصل الاجتماعي والإعلام الجديد الذي أحدث ثورة إعلامية واتصالية شاملة، فإن العملية الإفتائية والمتصدر للفتوى يجدر به الإلمام بتلك الوسائل وطبيعتها وخصائصها، ثم توظيفها في عملية الفتوى بما تُحقق من اتصال سريع وفعال وقوي ومباشر مع جمهور المستفتين، وتحارب فوضى الفتاوى، تلك الظاهرة التي لازمت ثورة التكنولوجيا والإعلام الجديد، وبالأخص عبر وسائل الإعلام الجديد والمواقع الإلكترونية، وقد أثير الكثير من الجدل حول هذه الظاهرة نظرًا لأنها صادرة عن أشخاص غير مؤهلين للفتوى وأصبح لهم شبكة من القنوات التي أتاحت لهم إمكانيات كبيرة وجمهور واسع... وهنا تكمن خطورة الظاهرة، بالإضافة إلى إذاعتها على الهواء دون دراسة أو تدقيق للرد. فالكل يتعرض للفتوى خاصة من غير المؤهلين وهي الظاهرة التي انتشرت أكثر في السنوات الأخيرة بفضل ثورة الاتصالات وشيوع الإعلام الفضائي، وأصبحت هناك عشرات وسائل الإعلام الجديد تزدحم بمئات المفتين الذين يتصدون للإفتاء، ومن ثم أثار هذا الزحام لدى البعض لبسًا وارتباكًا في ضوء التباين الواسع بين الآراء الفقهية، فضلًا عن شذوذ بعضها، مما يشيع الأفكار والمفاهيم المغلوطة والمتطرفة لدى الكثير من المتلقين خاصة في ظل النسبة العالية من الأمية.

لذا وجب على المتصدرين للفتوى البحث عن سُبُل النهوض بالإفتاء بصفة خاصة والخطاب الديني عامة لمجابهة مقتضيات العصر. لذا وجب التصدي لهذه الظاهرة بعدة أشياء من أهمها: [ ]

١- تدريب العلماء والدعاة المتخصصين على تجديد خطابهم وترشيده وتعليمهم أصول الفتوى.

٢- إنشاء قنوات دينية واجتماعية بإشراف المؤسسات الدينية المعتمدة.

٣- الاستفادة من الإمكانات المتاحة ووسائل الاتصال الحديثة ومواقع التواصل الاجتماعي من أجل زيادة المساحة المخصصة للبرامج الدينية التوعوية والإفتائية المنضبطة، حيث إن التكنولوجيا الرقمية تعزز الوسائل التي تمكِّن المفتين ومؤسسات الفتوى من الوصول إلى جمهور المسلمين ومجتمعاتهم بطرق مباشرة.

٤- تبني فكرة صناعة النجوم بمواصفات أكثر دقة ليسهم هؤلاء في تعميق المفهوم الصحيح للتدين، من خلال ربط الدين بواقع الأمة والإسهام في إيجاد الحلول لما تعانيه من مشكلات.

وتأتي حتمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والإعلام الجديد في ظل أخطار متنوعة تحيط بصناعة الفتوى وتهدد جمهور المستفتين تتمثل في:

١- تأثير تطور الوسائل التكنولوجية في ارتفاع ظاهرة الإسلاموفوبيا

يشير المؤشر العالمي للفتوى إلى أن التطور المستمر في الوسائل التكنولوجية المستخدمة، ساهم بشكل ملحوظ في تنامي ظاهرة الإسلاموفوبيا بنسبة (٤٠٪) خلال السنوات الماضية، حيث فشلت شركات التكنولوجيا في تجفيف المحتوى المتطرف، وتمكنت الجماعات المتطرفة من تسخير وسائل التكنولوجيا الحديثة في نشر خطابها.

٢- استخدام منصات التواصل الاجتماعي لنشر التطرف

أسهمت سهولة استخدام منصات التواصل الاجتماعي في نشر الفتاوى المتطرفة، وفي ظل غياب قوانين محكمة للإشراف على محتوى شبكات التواصل تصبح تلك المنصات سلاحًا في يد غير المتخصصين من المغرضين والمتطرفين لنشر أفكارهم بأريحية بين طيف واسع من الجمهور وبضغطة زر.

٣- التضليل والالتباس

يؤدي انتشار الفتاوى والإغراق الإفتائي على شبكات التواصل الاجتماعي مع غياب التدقيق الفقهي والقوانين الرقابية على المحتوى المنشور عبر تلك المنصات إلى تضليل الجمهور المستفتي والتباس الفتاوى عليهم، وتغييب لقدرة المستفتي على التمييز بين الفتاوى الصادرة عن مؤسسات رسمية وموثوقة وبين الفتاوى الصادرة من غير مؤهلين أو متطرفين.

فقد أدى عدم انضباط أمر الفتوى الإلكترونية وصدورها (في الغالب الأعم) من غير المتخصصين ذوي الخبرة والدراية بالأحداث والأزمان وما يناسبها من فتاوى في أحكام قابلة للاجتهاد، والجماعات المنحرفة والمتطرفة التي تحكمها الأهواء والنزعات السياسية؛ يؤدي إلى مناهضة التنمية المستدامة بتكدير الصفو والسلم المجتمعي، وزعزعة استقرار الأوطان، والعبث باقتصاديات الدول، وإحداث الفتن الطائفية بين أبناء الوطن الواحد.

ومن ناحية أخرى يتيح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للمتصدر للفتوى منافع عدة تتمثل في الآتي:

- مواجهة التطرف والعنف
- نشر الفكر المستنير
- مواكبة التطورات
- تواصل قوي
- تغذية عكسية

١- مواجهة التطرف والعنف

يتمكن المفتي / الفقيه من محاربة التطرف بالأدوات ذاتها التي يستخدمها بفاعلية وكفاءة وذلك بتحقيق تهافت الفتاوى المتطرفة وتبيان الآراء الشرعية والفقهية في المسائل التي يتصدر لها غير المتخصصين وإيضاح مكامن الخطأ والعوار بها.

٢- نشر الفكر المستنير

الوجه الآخر لمحاربة التطرف تكون عبر تصدي المفتي / الفقيه لنشر الفكر المستنير عبر عدد من الأُطر والبرامج والخطوات التي يتمُّ العمل بها وتطبيقها بشكل دقيق ومتوازن، وذلك باستخدام سائر المنصات الإعلامية الجديدة التي تحقق له أكبر تأثير وأوسع انتشار وتحقق التفاعل فيما بين المفتي والجمهور.

٣- مواكبة التطورات

عبر الانخراط في فهم ومتابعة وسائل التواصل الحديثة والإعلام الجديد، يتمكن المفتي / الفقيه من الإحاطة بالتطورات على صعيد واقع الأمة الإسلامية وأهم المشاكل والنوازل التي تحتاج إلى تقديم الرؤية الشرعية والفقهية المناسبة، وتضع المفتي في دائرة الأحداث ولا تجعله منفصلًا عن الواقع في برج عاجي.

٤- تواصل قوي

عبر مواكبة الأحداث يتمكن المفتي / الفقيه من استغلال وسائل التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى جمهور المستفتين بكافة الطرق والأشكال، بما ييسر عليهم معرفة الفتاوى الخاصة بدينهم؛ لعدم ترك فراغ تدخل منه الفتاوى غير المنضبطة.

٥-تغذية عكسية عاجلة

نظرًا لطبيعة وسائل التواصل الاجتماعي والإعلام الجديد والتكنولوجيا الحديثة سريعة الوتيرة، يتحقق للمفتي تغذية عكسية عاجلة ووقتية لسائر الفتاوى والقضايا الفقهية التي يناقشها، بما يضمن فهمًا أعمق للمجتمع والمستفتين وإدراك حاجاتهم ومشكلاتهم وما يستشكل عليهم فهمه من شئون دينهم ودنياهم بما يسمح للفقيه بتطوير خطابه الإفتائي وضبطه ليشبع احتياجات الجمهور ويجيب على تساؤلاتهم بدقة وعمق.

ويمكن ربط الفتوى بوسائل التواصل الاجتماعي والإعلام الجديد عبر فهم عميق لمزايا وعيوب الإفتاء باستخدام تلك الوسائل الحديثة وذلك لتعظيم منافعها وخفض أضرارها للحد الأدنى، وذلك كما يلي:

الفرص التي تقدمها وسائل التواصل الاجتماعي للفقيه / المفتي:

١- إتاحة الفرصة أو الحرية لاختيار الداعية من يتوجه إليه بالحديث والوصول إليهم بالفتوى.

٢- توفير خدمة التواصل بين الأعضاء المنتسبين لها، مما يساهم في التواصل المباشر وتقريب وجهات النظر عند الحاجة، أو توضيح بعض الأطروحات المشكلة.

٣- توفير منصة عبر صفحات ومجموعات خاصة للمتصدرين للفتوى يجيبون فيها على أسئلة المشاركين وفتح أبواب النقاش، أو إضافة لقاءات حية على المشتركين.

٤- تمكين المستخدم من التحكم بالمحتوى الإفتائي وما يظهر في الصفحات.

٥- إتاحة المجال للمتصدرين للفتوى بالدخول إلى تلك المواقع الاجتماعية والتعريف بأنفسهم والتواصل مع الآخرين، بما يتيح سهولة التواصل إلى المفتي / الفقيه المتخصص والمؤهل للفتوى بشكل أيسر وأسرع.

٦- تتيح برامج التواصل الاجتماعي الحديثة بإتاحة الإمكانية لمستخدميها بإرفاق الملفات والمستندات والصور والفيديوهات وغيرها من الأمور التي تهم المشتركين وتخدم مصالحهم المشتركة.

٧- تمتاز برامج التواصل الاجتماعي باليسر والسهولة في الاستخدام، فلا يحتاج المنخرط فيها أن يكون صاحب خبرة تقنية كبيرة.

إيجابيات الفتوى عبر وسائل الإعلام الجديد

قبل أن نتحدث عن سلبيات الفتوى عبر وسائل الإعلام الجديد يحسن بنا ألا نغفل الفوائد والمصالح التي حققتها وسائل الإعلام الجديد ببثها وتشجيعها على بث الفتوى ومن ذلك:

١- بيين الحكم الشرعي في الواقعات والنوازل التي تواجه الناس، وهذه هي وظيفة الفتوى ابتداء، فالمستفتي يقصد في الغالب الأعم الحصول على الفتوى ليتعرف على الحكم الشرعي ليلتزم به.

٢- إشاعة الثقافة الفقهية الشرعية عن طريق بث السؤال والجواب. فالمستمع والمشاهد وإن لم يكن صاحب السؤال، أو أنه لا ينطبق عليه -الاستفتاء- إلا أنه قد استمع إلى الفتوى وعرف فحواها، وهذا ضرب من التعليم الشرعي.

والأمر الأكثر أهمية في هذه الناحية أن الفتوى تصل إلى المرأة في بيتها والمقيم في الشرق أو الغرب في مكان إقامته؛ دون الانتقال إلى البلد أو الموقع الذي يكون فيه المفتي، فقد يثق إنسان بعالم ما ولا يستطيع الوصول إليه، فيتمكن من التواصل معه مباشرة عبر منصات التواصل الاجتماعي ويستفتيه مباشرة.

٣- تعريف الناس بعلم الخلاف ومقارنة المذاهب بوجه عام، وذلك أن كثيرًا من الناس بحكم عدم اتصالهم بمذاهب وتيارات مغايرة لما ألفوه، وعدم انتشار مثل تلك المذاهب في مجتمعاتهم؛ تنقصهم معرفة المذاهب المنتشرة في بقاع العالم الإسلامي، فعلى سبيل المثال: المسلم الذي يعيش في مجتمع يتمذهب بالمذهب الحنفي وليس في بلده من يدرس أو يفتي بالمذهب المالكي أو الشافعي ولم يسمع بالمذاهب الأخرى أيضًا يستغرب قيام المصلي المالكي -مثلًا- بعدم وضع اليدين على الصدر في الصلاة، أو القنوت بعد الركوع، أو غير ذلك من خلافات فرعية يسيرة مقررة في المذاهب الإسلامية؛ وفي نشر ثقافة المذاهب تعريف للناس بالمذاهب الأخرى.

٤- تعريف الأمة -جمهور الناس المشاهد والمستمع- بالعلماء والدعاة من مختلف البقاع؛ وذلك أن العالم أو المفتي الذي يقبع في بقعة من بقاع العالم الإسلامي ولا يعرفه إلا أهل تلك البقعة يسمع به ويشاهده وينتفع به كثير من الناس، وتعم فائدته العالم الذي يشاهده ويسمعه أو يقرأ فتواه، فكم من عالم أو طالب علم تنبه الناس إلى علمه وانتفعوا به عن طريق منصات التواصل الاجتماعي.

الآثار السلبية للفتوى عبر وسائل الإعلام الجديد[ ]

يلحظ المتتبع لمسيرة الفتوى عبر وسائل الإعلام الجديد أنها أدت إلى جملة من النتائج السلبية التي لم تكن معروفة قبل نزول نازلة "الفضاء الإعلامي المفتوح" دون ضوابط وقيود، ومن أهم هذه الآثار السلبية:

١- نشر الآراء الفقهية الشاذة والمهجورة، وذلك لكثرة وسائل الإعلام الجديد وكثرة ما تبثه من مادة إعلامية؛ وتبعًا لذلك كثرة المتصدرين للفتوى على اختلاف مشاربهم ومذاهبهم ومناهجهم في التعامل مع الوقائع والأسئلة الواردة إليهم.

وإذا كان الرأي الشاذ مثيرًا للجدل إذا صدر من معتقد له فكيف به إذا كان ممن يتصيد الآراء الشاذة الغريبة حبًّا بالغرائب من الآراء ومحبة للشهرة في ضوء "التنافس المحموم" الذي ينشأ بين وسائل الإعلام الجديد أحيانًا وولعًا "بالإثارة" وتحقيق النجومية ولفت أنظار الناس.

٢- هدم أو إضعاف الوحدة المذهبية المنتشرة أو السائدة لدى بعض المجتمعات، ذلك أن المجتمع المحلي في بلد من البلاد إما أن يكون أحادي المذهب أو ثنائيه، كأن ينتشر فيه مذهب ما، كالحنفية مثلًا في بلد مثل تركيا، أو الشافعية في بلد كإندونيسيا وماليزيا، والمالكية كالمغرب العربي، والحنبلي كالسعودية والجزيرة عمومًا وفي مناطق كثيرة، أو الحنفية والمالكية في بلد كتونس، وكذلك الأمر بالنسبة للمذاهب الأخرى كالإباضية والجعفرية والزيدية...!

فالفتوى وفق إحدى المدارس المذهبية حينما تصل إلى مستقبل من المذاهب الأخرى دون دراية بأصول الخلاف، ودون دراية بماهية المذهب المفتى به، أو أدلته أو أصول الاستدلال فيه؛ سيؤدي هذا إلى خلخلة "الوحدة المذهبية" وما تشكله من عامل استقرار لتلك البلدة أو ذلك المجتمع، ومن هنا ندرك لماذا كان القضاة في التاريخ الإسلامي في العصر العثماني والمملوكي والعباسي أيضًا يولون قضاة أو نوابًا للقضاة من مذهب المجتمع الذي ينتشر به ذلك المذهب، أو يجعلون لهم نائبًا عن القاضي ومفتيًا على وفق مذهبهم، فكنت تسمع بالقاضي الحنفي والمالكي والشافعي والحنبلي، وتسمع كذلك بشيخ الإسلام الحنفي والمالكي وغيرهم.

لقد حول عصر وسائل الإعلام الجديد المجتمع الإسلامي في العالم إلى مجتمع متعدد المذاهب، متعدد الفتاوى، متعدد الآراء والاتجاهات.

٣- وتفريعًا على النقطة السابقة أدت "فوضى الفتاوى" إلى إثارة الشكوك وخلخلة الثقة بفتاوى المفتي المحلي؛ وذلك أن المستفتي والمستقبل للفتوى يسمع فتاوى مخالفة لما عهد وسمع من مفتيه أو مفتي بلدته وهذا الأمر لا غرابة في حدوثه لأن المذهب المختلف سيؤدي إلى فتوى مختلفة.

وحتى تزول آثار هذه الظاهرة تحتاج المسألة إلى وقت ومنهج ليستطيع الناس قبول الاختلاف والتعامل الإيجابي معه.

٤- أدت عملية تعدد الفتاوى بتعدد قنوات البث واختلافها إلى نشر فكرة "التخير" بين الفتاوى لعوام الناس من حيث المعرفة الفقهية، فالمستقبل للفتوى صغيرًا كان أو كبيرًا، رجلًا أو امرأة يسمع فتاوى مختلفة، وسينظر -بنفسه- وبحسب ما يرتاح إليه، دون منهج أو استدلال، ولسوف يرجح ويختار الفتوى التي تناسبه.

وأكثر من ذلك أيضًا أصبح الناس ينظرون إلى الفتوى نظرة استهتار، وإذا لم تعجبك فتوى فلان فهناك غيره.

٥- أدت فوضى الفتاوى غير المنضبطة إلى وضع علماء الشرع والدعاة عمومًا موضع (التندر والسخرية أحيانًا) بسبب الفتاوى الصادرة عنهم، وأصبحت الفتاوى أحيانًا حديث المجالس لا لإشاعة الحكم الشرعي، بل لشغل الوقت وتناول العلماء والطعن فيهم.

من هنا يتبين للمتصدر للفتوى مدى حتمية فهم الإعلام الجديد كوسيلة اتصال شديدة الأهمية والفاعلية مع الجمهور المستفتي، وذلك عبر دراسة كل منصة ومنافعها وطرق الاستفادة القصوى منها لتحقيق عملية إفتائية قوية وفعالة.

هذا هو كتاب التمارين لمبحث (مهارات الإعلام الجديد ومنصات التواصل الاجتماعي) يأتي تتميمًا للمقرر، وتكميلًا للبناء التعليمي للدارس، فلا يحصل كمال الفائدة المرجوة من المقرر إلا بحل التمارين.

السؤال الأول:

◈ **من الوسائل التي استخدمها الرسول صلى الله عليه وسلم في مخاطبة الناس** ....،

..........................،.....................................،..............................

السؤال الثاني:

◈ **اذكر خمس من مميزات النشر التكنولوجي؟**

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥- ....

السؤال الثالث:

◈ **من سليات النشر الإلكتروني:**

السؤال الرابع:

◈ ماذا يقصد بالإعلام الجديد؟

....

السؤال الخامس:

◈ من سلبيات الإعلام الجديد صعوبة الوثوق والتحقق؟

صواب

خطأ

السؤال السادس:

◈ أدوات العالم الجديد تنقسم إلى تصنيفات مختلفة حسب الشريحة التي نتواصل معها، منها:

..................................، ....، ....

السؤال السابع:

◈ من أشهر شبكات الفيديو العالمية التي يحتاجها المفتي ....

السؤال الثامن:

◈ قدم مقترحا لوقف فوضى الفتاوى على شبكة الانترنت؟

....

السؤال التاسع:

◈ الفرص التي تقدمها وسائل التواصل الاجتماعي للفقيه / المفتي، هي:

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥- ....

٦- ....

السؤال العاشر:

◈ من الآثار السلبية للفتوى عبر وسائل الإعلام الجديد:

- د. عبد الحليم عويس، تكنولوجيا الدعوة، ٢٠١٧.
- د. إبراهيم بن حماد بن سلطان الريس، التقنية الحديثة في خدمة السنة والسيرة النبوية، ٢٠٠٨.
- المرجع السابق.
- الذهب عفان، الإعلام الجديد ومدى تأثيره في المجتمع، القاهرة: المركز الديمقراطي العربي، ٢٠٢١.
- عبود حارث العاني مزهر، "الإعلام والهجرة إلى العصر الرقمي"، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، ٢٠١٥.
- هتيمي حسين محمود، "العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي"، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، ٢٠١٥.
- علي حجازي إبراهيم، التكامل بين الإعلام التقليدي والجديد، الأردن: دار المعتز، ٢٠١٧.
- أسماء عاصم أحمد، الإعلام الجديد.. الإشكاليات وأنماط التغير، القاهرة: المركز العربي للبحوث والدراسات، ٢٠٢٠.
- د. سعود صالح كاتب، الإعلام الجديد وقضايا المجتمع: التحديات والفرص، جاكرتا: المؤتمر العلمي الثاني للإعلام الإسلامي، ٢٠١١.
- سامي بن عمر الحصين، الإعلام الجديد خصائصه وأنماطه وأدواره، مكة المكرمة: مؤتمر الشباب المسلم والإعلام الجديد، ٢٠١٥.
- علي عبد الفتاح، الإعلام الاجتماعي، دار اليازوري، ٢٠١٦.
- فيصل أبو عيشة، "الإعلام الإلكتروني"، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ٢٠١٠.
- فرحات العارم، ضوابط الفتوى عبر وسائل الاتصال الحديثة، جامعة محمد بوضياف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٢٠٢٠.
- أسماء حسن محمد هاشم، أثر التطور التكنولوجي على الفتوى، جامعة الأزهر: مجلة البحوث الفقهية والقانونية، العدد ٤٠، يناير ٢٠٢٣.
- عبد المحسن حامد أحمد غفيلة، الإعلام الجديد وعصر التدفق الإخباري، المنصورة: المكتبة العصرية، ٢٠١٥.
- السيد عبد المعطي، نها ٢٠١٥، صحافة المواطن نحو نمط اتصالي جديد، الإمارات العربية المتحدة، دار الكتاب الجامعي.
- خالد بن سعد بن عبد الرحمن الزهراني، توظيف التقنية الحديثة في الدعوة إلى الله، جامعة الأزهر: كلية أصول الدين، ٢٠١٥.
- د. عبد الناصر أبو بصل، ضوابط الفتوى عبر الفضائيات، ٢٠١٢.
- صادق عباس مصطفى، ٢٠٠٨،" الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات"، عمان دار الشروق للنشر والتوزيع.

أهداف المقرر

-أن يتقن الدارس أهم مهارات الإلقاء والعرض والخطابة والبيان.

-أن يمتلك الدارس قدرات مميزة في إيصال الفتوى الصحيحة للجمهور.

-أن يتبين الدارس أنواع فن الخطابة والإلقاء.

-أن يتعرف الدارس على مهارات الاتصال غير اللفظي.

مفردات المقرر

-أساسيات وخصائص العرض الفعال.

-عناصر الإلقاء والخطابة.

-المهارات التفصيلية للعرض والإلقاء والخطابة.

*

الفصل الخامس

مهارات الإلقاء والعرض والخطابة

إذا كان الاتصال الجماهيري والكتابي والإعلام الجديد وسائل رئيسية لتحقيق تواصل قوي وفعال مع الجمهور، فإن وسائل الاتصال غير الكتابية والتي تتبع تصنيف وسائل مرئية مسموعة تفرض على المتصدر للفتوى امتلاك ناصية الكلم وحيازة مجموعة مهمة وأساسية من المهارات المتعلقة بالعرض والإلقاء والخطابة والبيان بما يسهم في نجاح الرسالة الاتصالية وتحقيق التفاعل المطلوب للجمهور المستفتي.

وفي هذا الفصل ننتقل إلى أهم مهارات الإلقاء والعرض والخطابة والبيان التي يحتاج المفتي لامتلاك ناصيتها في تواصله مع الجمهور المستفتي، ويمنحه قدرات مميزة في إيصال الفتوى الصحيحة للجمهور بأكبر قدر من المهارة والسهولة واليسر.

وتعد مهارة إيصال المعلومة إلى الجمهور مهارة مكتسبة إلى حد كبير تحتاج إلى تدريب وجهد كبيرين، لمنح المفتي القدرات اللازمة لإجراء الحوار وعرض الأفكار والحجج والآراء الشرعية وتيسير المصطلحات الفقهية وتلخيص الأمور المعقدة لكي يتمكن المستفتي من فهم الفقيه واستيعاب ما استشكل عليه.

وتنقسم القدرات التي يحتاج إليها المفتي / الفقيه لامتلاك ناصية العرض والإلقاء والخطابة بشكل فعال إلى:



- المحور الأول: أساسيات وخصائص العرض الفعال
- المحور الثاني: عناصر الإلقاء والخطابة
- المحور الثالث: المهارات التفصيلية للعرض والإلقاء والخطابة

مهارات العرض الفعال

إن مهارات العرض والإلقاء والمقدرة على تقديم الأفكار للآخرين تعد من أهم المهارات لنجاح الفرد عند التعامل مع جمهور، وهي من المهارات التي تحتاج إلى تدريب وإتقان، حيث تعتمد على مواجه الجمهور باختلاف أنواعه والتحدث إليه مباشرة، ومناقشته، وهو أمر يحتاج إلى تدريب ودرجة عالية من الثقة بالنفس، لذلك فإنه من المهم التركيز على تعليم المفتي / الفقيه المهارات اللازمة لإتقان قدرات وفنون العرض والتقديم التي تساعده على تحقيق مبتغاه، وتحسن من قدرته على إيصال المعلومة، وتقديم العروض وإلقاء الخطابات.

العناصر الأساسية للعرض الفعال:

يهتم العرض والإلقاء الفعال بعدد من العناصر والمهارات المهمة والأساسية التي يجب على الفرد إتقانها ليجعل العرض أكثر تشويقًا وجاذبية للجمهور، ومن أهم هذه العناصر والمهارات ما يلي:

- مهارات العروض الفنية
- مهارات العروض السلوكية
- مهارات كسر الجمود

١- مهارات العروض الفنية:

وهي المهارات المتعلقة بفنيات العرض وعناصره وما يحتوي من بيانات ومعلومات وحقائق، وطرق عرضها وكيفية ترتيبها، والأدوات المساعدة المستخدمة أثناء العرض كأجهزة الحاسوب والأجهزة الصوتية، بالإضافة إلى تجهيزات وترتيب مكان العرض، فالعرض والإلقاء هو فن مخاطبة الجماهير والتأثير فيهم، بهدف إيصال المعلومات إلى الآخرين والتأثير فيهم.

٢- مهارات العروض السلوكية:

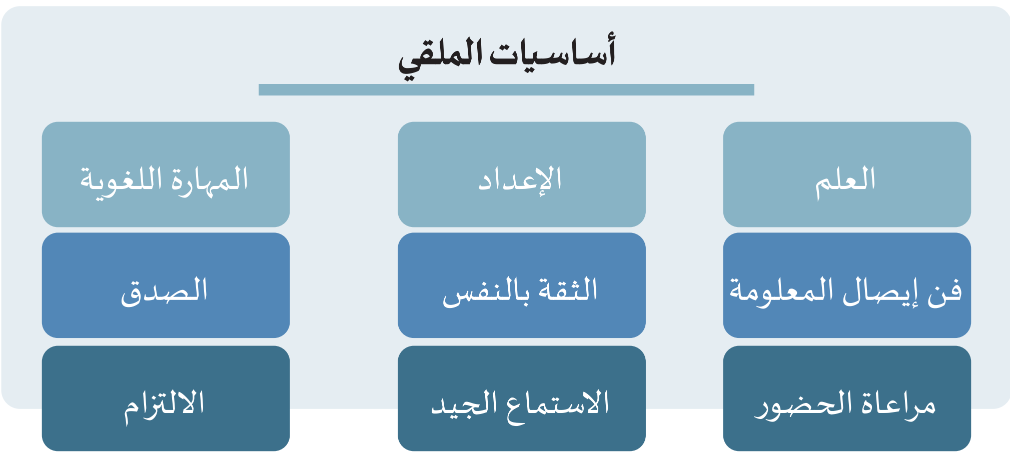
وهي المهارات المتعلقة بالأساليب السلوكية التي يتبعها الشخص الذي يقوم بالعرض أثناء عرضه، بما يؤثر إيجابيًّا على الجمهور مثل المظهر العام وأسلوب الكلام والثقة بالنفس والطلاقة والاتصال المرن واستخدام لغة الجسد الإيجابية كالابتسامات والإيماءات نحو الجمهور واستخدام التواصل البصري مع الجمهور.

٣- مهارات كسر الجمود:

وهي المهارة التي من خلالها يستطيع الفرد جذب انتباه الجمهور بصفة مستمرة حتى نهاية العرض، وذلك من خلال القدرة على إضفاء عنصر الإثارة والتشويق، ولفت انتباه الجمهور ومساعدتهم على تخطي الشعور بالملل أثناء العرض باستخدام الإمكانيات المعنوية والمادية الممكنة والمتاحة كالكلمات والحركات والأساليب المتنوعة لتهيئة بيئة ممتعة وجذابة.

أساسيات الملقي الجيد:

تتوقف فعالية العرض على شخصية القائم بالعرض ومهاراته الشخصية في أثناء العرض، ولكي يكون الملقي ذا إلقاء جيد وفعال، فإنه يجب أن يتدرب على عدد من المهارات المهمة، ويتصف بعدد من الصفات التي تساعده على أداء العرض بطريقة جيدة، ومن أهم الصفات التي يجب أن يلم بها الشخص الملقي، وتتوافر فيه ما يلي:



١- العلم: ويقصد به التمكن العلمي من الموضوع الذي يقوم بعرضه بحيث يحيط بكل فروعه وأساسياته، فيجب أن يتمتع الملقي بمعرفة ودراية كافية بما يقول، وأن يتوقع الأسئلة المختلفة من الجمهور.

٢- الإعداد والتحضير: ذلك من خلال التركيز على الأهداف وتدوين النقاط المهمة للموضوع الذي سيتحدث عنه، حيث إن الإعداد والتحضير المسبق للموضوع يساعد المتلقي على أن يكون قريبًا من أجزاء موضوعه فيعرف كيف يبدأ وكيف ينتهي.

٣- المهارة اللغوية: وتعني تمتع الملقي بطلاقة لغوية مناسبة من حيث امتلاكه أكبر عدد من الكلمات المتعلقة بالموضوع ومعانيها ومترادفاتها، وقدرته على استدعاء تلك الكلمات أثناء العرض بسهولة، مما يمكنه من إيصال المعلومات بفاعلية إلى الجمهور المستهدف، كما يجب أن تشمل المهارة اللغوية القدرة على النطق الصحيح للكلمات والحروف وكذا المصطلحات العلمية العربية والأجنبية إذا لزم الأمر.

٤- فن إيصال المعلومة: وهي قدرة الملقي على إيصال المعلومة إلى الجمهور المستهدف بأقصر الطرق وباستخدام أسهل العبارات المناسبة التي تعبر عما يريد، وذلك في الوقت المناسب دون استطراد أو إطناب.

٥- الثقة بالنفس: فيجب أن يتحلى الملقي بدرجة عالية من الثقة بالنفس ورباطة الجأش حتى يتمكن من تسيير دفة الموضوع أمام الجمهور بكل اقتدار، فيتكلم بكل هدوء ويتحرك في المكان بطريقة طبيعية تلقائية دون تكلف.

٦- الصدق: وهو من أهم الصفات التي يجب أن يتحلى بها الملقي، فالصدق هو أقصر الطرق للوصول إلى قلب المستمع، ويساعد على تجاوب المستمع مع الملقي، ويشمل الصدق كل من الكلمات والمعلومات والمشاعر، فلا تتناقض الكلمات مع التصرفات ولا تتناقض المشاعر مع تعبيرات الوجه.

٧- مراعاة الحضور: ويقصد به مراعاة المستوى الثقافي والعلمي والاجتماعي للجمهور، أي مخاطبة الحضور على قدر عقولهم، فلا يستخدم لغة أعلى من مستواهم، ولا أدنى من مستواهم، كما لا يستخدم لغة غير لغتهم الأصلية، كما يجب أن تكون الأمثلة المطروحة متوافقة مع البيئة الثقافية للحضور ومناسبة للأعراف الاجتماعية لهم.

٨- الاستماع الجيد: ويقصد به أن يتمتع الملقي بمهارة الاستماع، فالمستمع الجيد هو ملقي جيد، كما أن الإلقاء الجيد دليل على الاستماع الجيد، وهو دليل على رغبة الملقي في أن يلبي رغبات الجمهور وأن يعزز ثقتهم بأنفسهم بالاستماع إليهم، حيث كما يجب الملقي أن يستمع إليه الآخرون فإنه يجب أن يستمع إلى وجهات نظر الآخرين أيضًا ويعطي لهم الفرصة للتحدث.

٩- الالتزام: حيث يجب أن يكون المتحدث أول المقتنعين والمنفذين لما يقول، فلا يتحدث عن الصدق ويكون كاذبًا، كما لا يتحدث عن بشاشة الوجه ويكون هو ذا وجه عبوس.

مواصفات العرض الفعال:

تتميز العروض الفعالة بعدد من العناصر الأساسية التي تجعل من العرض أسلوبًا شيقًا وجذابًا ومؤثرًا في الجمهور، ولكي يكون العرض فعالًا فإنه يجب أن يتصف بالجودة، وذلك بأن يشتمل على عناصر التشويق والدقة والتنظيم، ومن أهم المواصفات التي يجب أن تتوفر في العرض الفعال ما يلي:

١- أن يشد انتباه الجمهور ويجذبهم من حيث الأداء والإعداد والمحتوى.

٢- أن يكون مبنيًّا على الحقائق والنظريات العلمية والإثباتات بما يتفق مع العقل.

٣- أن يكون منظمًا من حيث المحتوى وطبقًا للتسلسل الطبيعي، وواضحًا للجميع.

٤- أن يصحبه جو من المرح والمتعة، وذلك من خلال بعض الكلمات البسيطة أو النكات.

٥- يجيب على تساؤلات الجمهور بوضوح ويلبي احتياجاتهم.

٦- يتيح للحاضرين فرصة المشاركة بآرائهم وأفكارهم والمناقشة مع المحاضر.

تقييم العرض بعد انتهائه:

ما من أحد إلا ويخضع للتقييم من الأقران والآخرين، ومدم العرض هو أكثر الناس تعرضًا للتقييم، حيث يكون تقييمه من الجمهور بناء على عدة محاور وزوايا، ومن أهم محاور تقييم العرض ما يلي:

١- ملاءمة المحتوى للموضوع المعروض.

٢- شمولية الموضوع ووضوحه.

٣- وضوح الصوت وإظهار الحماس أثناء العرض.

٤- استخدام الأدوات المساعدة المتنوعة في العرض.

٥- تنوع أساليب العرض مثل ورش العمل، التمارين، الإلقاء، المناقشة، الاستفسار.

٦- التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الإيجابية في المناقشات.

مراحل العرض الناجح:



إن نجاح عملية الإلقاء، العرض يتوقف على عدة عوامل يمكن إجمالها في الخطوات الثلاثة التالية :

١- التخطيط والإعداد.

٢- العرض.

٣- التخليص والختام.

أولًا: التخطيط والإعداد:

هل يمكنك أن تتخيل بناء بيت بدون وضع خطط البناء؟ فهناك حاجة قبل بناء مثل هذا البيت إلى خطط توضح المواد اللازم شراؤها ثم كيفية استخدام هذه المواد، وبنفس الطريقة فإن وضع خطة لما تقوم بعرضه وتقديمه يجل منه أكثر كفاءة ويحقق له النجاح المنشود.

(خذ وقتك بما توفر به وقتك) إن التخطيط (في هذا المقام) هو مرحلة التفكير التي تسبق تنفيذ أي عمل، وهو عملية مهمة لتحديد الهدف والإطار العام للموضوع الذي سنعرضه بوضوح، والتنبؤ بالاستفسارات أو المصاعب التي ستواجه المتحدث والاستعداد لها.

وفى مرحلة التحضير والإعداد يستعد المتحدث ماديًّا ونفسيًّا على النحو التالي:

أ- الاستعداد المادي: ويشمل:

- التعرف على المستمعين من ناحية خلفياتهم العملية واهتماماتهم.
- الاهتمام بالمعرفة التخصصية للموضوع ودراسته دراسة وافية.
- تحديد عناصر الموضوع.
- إعداد وتجهيز الأوراق والمستندات ووسائل الإيضاح اللازمة وترتيبها بحيث تكون في متناول يدك بسهولة.
- توزيع وقت العرض على جزئيات الموضع، وإفساح الوقت الكافي للأهداف الرئيسية حتى لا تطغى عليها موضوعات جانبية.
- تخير الوقت المناسب للعرض، وتأكد أن الأطراف الأخرى مهيئة للاستماع إليك.

ب- الاستعداد النفسي:

- الاهتمام بالحالة الصحية (النشاط)، فإن العقل السليم في الجسم السليم، وعلى سبيل المثال: يجب على المتحدث أن ينال قسطًا وافيًا من النوم ولا يتخم نفسه بكثرة الطعام ليتحاشى الاضطرابات المعدية ويؤثر ذلك على حالته النفسية.

- الاهتمام بالمظهر العام المناسب.
- كن واثقًا من نفسك بتحضيرك المادي الجيد وبدعوة الخالق لك بالتوفيق.
- انزع من ذهنك كل الأفكار السلبية (الحقد - الحسد - الغيرة) واستبدلها بالأفكار الإيجابية (الحب - افتراض الخير في نفسك وفى الآخرين).
- تعود على الاستماع الجيد وتقبَّل نقد الآخرين.
- تقدير مسئولية الكلمة التي ستلقيها أو تستخدمها، وتعرف على أثرها وأبعادها.

وضع الأهداف قبل العرض:

تتمثل الخطوة الأولى في أي عرض أن تدون جملة بسيطة تتضمن هدفك / أهدافك من العرض، وبشكل عام تهدف عمليات التقديم والعرض الفنية في مجال الاتصال إلى الإعلام أو الإقناع، وفيما يلي الفرق بينهما:

- التقديم الإعلامي: لا يهدف عادة إلى محاولة تغيير سلوك أو اتجاه أو معتقدات أحد، بل تقوم فقط بإرساله مجموعة من الحقائق، ومثال ذلك عرض تقرير تخبر فيه الآخرين بما حققته من تقدم في مشروع بحثي وفقهي معين.
- التقديم الإقناعي: فإنك تحاول فيه تغيير بعض أوجه سلوكيات أو اتجاهات أو معتقدات مستمعيك، مثلًا أن تطلب منهم تغيير بعض العادات الاجتماعية التي لا تتفق مع الشرع، وهذا النوع هو السائد في عمليات العرض والتقديم الفقهية التي تقوم بتوعية الجمهور المستفتي ببعض الأخطاء الشرعية.

تحليل الجمهور المستهدف:

ضع نفسك مكان من سيستمع إليك، عندما تقوم بتحليل مستمعيك ضع في اعتبارك العناصر الثلاثة الآتية:

١ - ما هي قيم واحتياجات وقيود مستمعيك؟

يمكنك أن تقوم بتحليل أكثر عمقًا مع الجماعات الأصغر، وذلك لأنك تعرف أشياء أكثر عن أفراد المجموعة الصغيرة، أما الجماعات الأكبر فقد لا يطلب منك أكثر من أن تركز على بعض المفاهيم العامة.

٢ - ما هو المستوى المعرفي لجمهور المستمعين؟

هل حدث واستمعت إلى البعض وهو يقدم أثناء عرضه الكثير من الاختصارات والمصطلحات الفنية غير الشائعة وغير المعروفة لجمهور الحاضرين؟ لذلك يجب أن تعتبر الجمهور جاهلًا ولا يفهم أي مصطلحات متخصصة قد تستخدمها، فإذا ما استدعت الضرورة استخدام بعضها فما عليك إلا أن تشرحها بكلمات سهلة ومفهومة مقدمًا.

٣- ما الذي يمكن أن يؤدي إلى أفضل النتائج؟

يجب أن تسأل نفسك قبل العرض: أي طرق العرض والكلام والإقناع والإثبات يمكن أن يتجاوب معها الجمهور بأفضل شكل ممكن وأيها يمكن أن يؤدي إلى رد فعل غير مناسب، وخطط ملاحظاتك طبقًا لذلك.

تنظيم الأفكار قبل العرض:

من قبيل الأفكار الجيدة أن تبدأ بتنظيم صلب موضوع الحديث غير عابئ بالمقدمة، ذلك أن المقدمة يمكن أن تنبع تلقائيًّا من صلب الموضوع، وهو ما يعرفه جيدًا المتحدثون المتمرسون ونقدم لك فيما يلي بعض الاقتراحات المفيدة في هذا الصدد:

١- تدوين الأفكار الرئيسية:

يفضل تدوين كل ما يخطر لك من أفكار رئيسية ممكن في وريقات صغيرة، كل فكرة في ورقة مستقلة، دع الأفكار تتدفع وتتناسق كما تشاء دون مراجعة أو تمحيص في هذه المرحلة الأولية، تهدف هذه الاستراتيجية إلى توليد أكبر قد ممكن من الأفكار وتسجيلها.

وبمجرد توافر عدد كبير من الأفكار، ابدأ في فحصها والتخلص من بعضها محاولًا الاقتصار على عدد محدود من الأفكار (ما بين فكرتين وخمس أفكار فقط)، فإذا كانت الأفكار أكثر من خمس حاول التخلص من الزيادة بجعلها نقاط فرعية.

٢- حدد النقاط الفرعية:

بمجرد وضع الأفكار الرئيسية يكون من الضروري وضع الأفكار المساعدة والتي قد تشمل بعض التفسيرات أو البيانات أو غير ذلك من الأدلة التي تدعم أفكارك الرئيسية.

ويمكن أن تكون الأفكار الفرعية أكثر أو أقل من ذلك، ويلاحظ أنه بمجرد قيامك بذلك سيتعين عليك إعادة ترتيب أفكارك بالشكل الأكثر مناسبة لك، ضع أمام ناظريك دائمًا أهدافك ومستمعيك.

٣- حدد الفوائد والمزايا:

في التقديم الإقناعي، من المهم أن تذكر لمستمعيك وبشكل محدد ما يمكن أن يعود عليهم من فوائد نظير اتباع ما تطلبه منهم هذا ويمكن ذكر هذه الفوائد قبل الدخول في صلب الموضوع أو في نهايته، أو قبل وبعد عرض صلب الموضوع.

٤- وضع اللمسات الأخيرة:

الآن يمكن وضع اللمسات الأخيرة والتي سوف تضيف قيمة لما تقوم بعرضه، وفيما يلي أهم عناصر هذه اللمسات:

- تدعيم المعلومات المهمة.
- تلخيص البنود العلمية ليتابعها المستمعون بشكل أفضل.
- تقديم بيانات مساعدة لا ترغب في تقديمها باستخدام المساعدات البصرية.

وبعد وضع هذه اللمسات الأخيرة يمكن الاستفادة منها قبل التقديم والعرض أو أثنائه في نهايته.

ثانيًا: العرض

١- واظب على الحضور في الميعاد أو قبله بقليل وابدأ العرض في الموعد المحدد بالضبط.

٢- قدم التحية المناسبة وواجه محدثيك جميعًا والابتسامة في عينيك، وكن واعيًا لوقفتك وجلستك وحركتك وطول الوقت.

٣- تأكد من أن عنوان حديثك وموضوعه معلومًا للمستمعين، وعليك أن تذكرهم به.

٤- براعة الاستهلاك تستوجب اختيار مقدمة جذابة ومشوقة للموضوع لتهيئة آذان السامعين.

٥- تحاشى أن تبدأ بالاعتذار، إلا ما كان للمجاملة فقط.

٦- براعة السرد تستوجب من المتحدث أن يراعي:

- المحافظة على الوقار المناسب للوظيفة.
- أن تغلب على صوته العذوبة، ويحمل مع كلماته الود.
- أن يستخدم لغة سهلة مفهومه، وينطلق بمخارج الحروف بوضوح دون أن يتسم كلامه بالتمتمة.

- أن يبدو صوته ملخصًا طبيعيًّا دون افتعال أو تمثيل.
- يقوم بتقطيع الموضع إلى عبارات قصيرة دون الإخلال بالمعنى (تذكر علامات الوقف والوصل في القرآن الكريم).
- أن يغير من سرعة الإلقاء، واستخدام التنوع المتوازن في طبقات الصوت ونغمته ودرجته وذلك لملاءمته للمواقف المتعددة، وتجنبًا للملل.

٧- تدرج في عرض الموضوع خطوة خطوة مع مراعاة وحدة الموضوع، محافظًا على الصلة المعنوية بين أجزاء الحديث، والتمسك بين الأفكار بحيث يكون الانتقال من فكرة إلى أخرى نقلة طبيعية وليست فجائية.

٨- تكلم لكي يفهمك الآخرون.

٩- عند استخدام وسائل الإيضاح، تأكد أن جميع المستمعين يرونها جيدًا، وأن جسم المتحدث لا يحجب الرؤية عن بعض المستمعين.

١٠- من الجائز استخدام بعض المذكرات أو البطاقات التي تتضمن الخطوط العريضة ورؤوس الموضوعات لمساعدة المتحدث على التذكير، ولكن من غير المناسب أن يقرأ المتحدث معظم حديثه من ورقة مكتوبة فيصرخ المستمعون من داخلهم، "أعطنا الورقة التي تقرأ منها، فنحن نعرف القراءة".

١١- حذار من التهكم أو السخرية (مهما كان الأمر).

١٢- العمل على إنشاء جو من المرح، فلا مانع من دقيقة للترويح بنكتة لطيفة (مقبولة من الجميع) أو قفشة طارئة، فذلك يبعد الملل ويرفع من مقدرة المستمعين على الفهم وحسن الاستيعاب.

١٣- توظيف الإشارات لخدمة استيعاب الموضوع والحد من استخدامها بقدر الإمكان.

١٤- تجنب اللوازم اللفظية والحركية.

١٥- ألا يجعل مظهر المتحدث وملبسه وحركاته بؤرة شعور المستمعين فيتضاءل أمامها قوة كلامه.

١٦- تحكم في انفعالاتك وحذار أن تثور أو تستثار، وتجنب علامات الضيق اللفظية أو الجسدية.

١٧- على المتحدث أن يحاول تقديم أمثلة مبسطة للأفكار أو الموضوعات التي يستعرضها، وكلما كانت هذه الأمثلة قريبة من الواقع كلما كان تأثيره في المتحدثين أكثر إقناعًا.

١٨- على المتحدث أن يستخدم بقدر الإمكان وسائل للإيضاح سواء كانت ثابتة أو نماذج أو مجسمات، وبالطبع سيكون من الأفضل استخدام مساعدات بصرية سمعية، لأنها ستكون أكثر تأثيرًا في مستمعيه.

١٩- على المتحدث أن يتأكد تمامًا أنه لن يستطيع أن يؤثر في مستمعيه أو يقنعهم، إلا إذا كان يحمل اتجاهات إيجابية نحوهم ومشاعر من الود والمحبة لهم.

٢٠- على المتحدث أن يتنبه إلى التغذية المرتدة من المستمعين مثل حالات الشرود الذهني، الهمسات، التثاؤب وكذا الإيماءة بالرأس التي تعبر عن الموافقة، والتصفيق، وعلامات الإطراء، وعليه أن يستجيب لهذه العلامات ويفكر في تغيير مجرى حديثه تبعًا لذلك.

عناصر الخطابة والإلقاء الجيد

الإلقاء هو المهارة التي تتضمن عرض المعلومات وإيصالها للآخرين لكنها لا تشترط استخدام أدوات كالتي يجب أن يتضمنها العرض، كما تختلف عن الخطابة في أنها تتضمن عناصر ومهارات أكثر من تلك التي يحتاجها الخطاب، إذ الإلقاء ينطوي على مهارات غير لفظية قوية وتحكم في درجات الصوت وحركة أكثر من جانب الشخص المُلقي، لكنها تستخدم على الأغلب كمرادف للخطابة.

أهمية مهارة الإلقاء والخطابة:

من المهارات التي لا غنى عنها لكل من يرغب في توصيل معلومة للآخرين بطريقة سهلة وميسرة، وتساعد المُحاضر على ثلاث نقاط كالتالي:

- إظهار مدى إلمامك بالمعلومة: يتم الحكم عليك إذا كنت مُحاضرًا ناجحًا أم لا من خلال قدرتك على توصيل معلوماتك الثرية إلى جميع الحضور، هنا يظهر أنك ملم وفاهم ما تقدمه.
- تظهر مدى ثقتك بنفسك: المعلومات وحدها لا تكفي لكن لابد أن يكون لديك ثقة بنفسك وأنت تقدمها، وهذا ما تساعدك عليه مهارة الإلقاء والخطابة.
- تساعدك أن تصبح قياديًا ناجحًا: لكي تقنع الجمهور على فعل ما تطلبه منهم لابد أن يكون لديك روح القيادة الناجحة، وكلما تقدمت وأصبح لك حضور أكبر تحتاج إلى المهارة بشكل أكبر.

صعوبات الإلقاء ومواجهة الحضور

قبل أن نبحر في الصعوبات باستفاضة عليك أولًا معرفة ما هي مهارات الخطابة والإلقاء؟ هي القدرة على التحدث أمام جمع كبير من الناس سواء كنت تعرفهم أو لا تعرفهم من أجل توصيل رسالة معينة بشكل واضح وبتأثير فيهم، وقبل أن نتطرق للمهارات الأساسية والفرعية لفن الخطابة والإلقاء سنتحدث عن المشاكل والصعوبات التي يواجهها الخطيب أثناء إلقائه للمحاضرة أو الخطبة:

- الخوف من الجمهور: عليك أن تعرف أن هذا الأمر طبيعي وحتى ولو تطورت وأصبحت خطيبًا ممتازًا سينتابك بعض التوتر في الدقائق الأولى من بدء المحاضرة، وهذا ما يحدث لدى المشاهير.
- نسيان المعلومات: بعد أن تنتهي من تحضيرك للمعلومات تعتقد أنك لم تنس أي شيء وستتذكر كل هذا أثناء المحاضرة، ولكن عند البدء تكتشف أنك نسيت كل شيء.
- التلعثم: من أكثر المشاكل التي تواجه الخطيب التلعثم بالكلام، كتكرار كلمة معينة محاولةً لنطقها بطريقة صحيحة وهذا التكرار يؤدي إلى سخرية وضحك الجمهور.
- المواقف المحرجة: قد تجد خطيبًا متمكنًا بشكل رائع من حديث وتنفسه ولغة جسده ولكن أي تغير مفاجئ يسبب له ارتباكًا، كتعطل المايك، سؤال مفاجئ.
- عدم القدرة على لفت الانتباه: من أسوأ المشاكل التي تواجه الخطيب أن يقول كل ما يريد قول قوله بدون أن يلتفت إذا كان الجمهور منتبهًا معه أم لا، فتجد البعض يبحثون في الهواتف، والبعض يتحدثون مع بعضهم، والبعض نائمين على الكراسي.

مهارات الخطابة والإلقاء الأساسية



هناك ثلاث مهارات أساسية يتفرع منها عدد كبير من المهارات الفرعية، والمهارات الأساسية هي مهارة الإعداد الجيد، مهارة قوة الشخصية والثقة بالنفس، مهارة الاستماع الجيد، وسنتحدث عن كل منها بالتفصيل فيما يلي:

١- مهارة الإعداد الجيد

هذه المهارة صلب الموضوع وعليه تحدَّد طريقة الشرح وتوصيل المعلومة؛ فالخطيب الجيد هو الذي يعرف أي قضية تهم الجمهور وتشد انتباههم ومن ثم يختارها، وبالفعل سيحصل على نسبة حضور عالية ومشاركات وتحديات رائعة فالجميع سيشارك في إبداء رأيه في الموضوع، وبالتالي ستمر ساعات الخطبة في دقائق قليلة لأنها ممتعة وشيقة للغاية.

٢- مهارة قوة الشخصية والثقة بالنفس

لكي ينطبق عليك أنك خطيب جيد لابد أن تكون ذا شخصية قوية واثقًا في نفسك، فهذا له وقع كبير على نفس الجمهور فينتبهون إليك لآخر دقيقة، والأهم من ذلك أن تتصف بالصدق حتى تصل لقلوب الحضور فهذا يعني أنك أمين في نقل المعلومة من مصادر صحيحة وتوصيلها لهم.

٣- مهارة الاستماع الجيد

الاستماع غاية في الأهمية، فعليك أن تكون مستمعًا جيدًا لآراء الجمهور وانتقاداتهم ومدحهم، فهذا لا يقل أهمية عن مهارة التحدث إلى الناس، أي عليك أن تتحدث وتسمع بنفس الشغف.

المهارات الفرعية للخطابة والإلقاء

يندرج ضمن مهارة الإلقاء مجموعة كبيرة من المهارات الفرعية التي لابد من توافرها فيك لتصبح متحدثًا لبقًا، قادرًا على شد انتباه الحضور لك، وهذه المهارات كالتالي:

- كيفية البحث عن المعلومة والحصول عليها من المصادر الصحيحة الموثوق منها.
- استذكار المحاضرة وحفظها وفهمها جيدًا.
- القدرة على توصيل هذه المعلومات بوضوح.
- القدرة على معرفة ما هي المعلومة التي يحتاج إليها الجمهور.
- مهارة السيطرة على خوفك وتوترك أثناء المحاضرة أو الحديث.
- استخدام الأسلوب القصصي والتمتع بروح الدعابة التي تجعل المحاضرة أكثر متعة.
- القدرة على تحضير العروض التقديمية من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية، والقدرة على توصيل المعلومة بشكل مبسط.
- التمتع بالقدرة على جذب انتباه الحضور.
- القدرة على إدارة الوقت بحيث يتمشى مع المحتوى الذي تقدمه.
- مهارة التحكم في نبرات الصوت من حيث العلو والانخفاض، وتستخدم هذه النقطة في تحديد الأجزاء المهمة.

أنواع فن الخطابة والإلقاء

خطب المناسبات	الخطب الدينية	خطب المعلومات	خطب الإقناع

يختلف نوع الخطبة حسب موضوعها وهدفها وهي؛ خطب المناسبات، الخطب الدينية، خطب إعطاء المعلومات، خطب الإقناع، وسنتحدث عن كل نوع من الأنواع الأربعة بالتفصيل فيما يلي:

١ - خطب المناسبات

الهدف من هذه الخطب المشاركة وتطوير وتحسين المناسبات الاجتماعية، ومنها خطب التهنئة بالعيد أو بحلول شهر رمضان المبارك، أو التكريم أو الترحيب، أو نعي شخصية مهمة في المجتمع، والافتتاح؛ كافتتاح مشروع كبير في البلد، وهذه النوعية من الخطب تكون قصيرة وتوصل رسالة معينة.

٢- الخطب الدينية

الهدف منها الوعظ؛ فيتحدث الخطيب بطريقة تمس القلوب وتقتصر على الحديث الديني فقط، كخطبة الجمعة، خطبة المولد النبوي الشريف الذي يركز فيه الخطيب على حياة الرسول، خطبة الهجرة النبوية والدروس المستفادة منها، وخطبة العيد.

٣- خطب إعطاء المعلومات

أو ما يُطلق عليها أيضًا الخطب الثقافية التي تهدف إلى التعليم والثقافة وتوصيل المعلومات إلى الحضور من خلال الشرح والتوضيح بالطرق المختلفة، ونوعية هذه الخطب عامة أي تشمل جميع الموضوعات أو المعلومات ولجميع الفئات العمرية المختلفة.

٤-خطب الإقناع

هي الخطب المسئولة عن تغيير فكرة سيئة معينة، فعلى سبيل المثال الخطب التي تستهدف الحد من الإدمان، لابد فيها على الخطيب أن يكسب ثقة الناس وتعاطفهم عن طريق التحدث إليهم بما يحكم به العقل والمنطق، والهدف منها حشد أكبر قدر من المؤيدين وتجاوز أي اعتراضات.

نصائح لتحسين مهارات الإلقاء

نعطيك مجموعة من النصائح الذهبية التي تساعدك على أن تكون مُحاضرًا أو قياديًّا ناجحًا، فإذا كنت تشعر بالخوف أو التوتر عند مخاطبة جميع كبير من الناس فأنت بحاجة إلى تطبيق النصائح التالية وستلاحظ الفرق بنفسك من خلال تركيز الحضور معك وتفاعلهم بالأسئلة وبتعبيرات وجوههم ولغة جسدهم، والنصائح كالتالي:

١- عزز حضورك

وذلك من خلال أن تُظهر الثقة بالنفس، الحماس، الحيوية والنشاط، الود والاتصال مع الجمهور، فعليك أن تظهر الثقة بالنفس حتى ولو كنت متوترًا وقلقًا من الداخل ومع الوقت ستصبح حقيقية لأنك ستكتسبها من تركيز وتعبيرات جمهورك معك، أما الود فيمكنك أن تحققه من خلال أن تبتسم لجمهورك وتتواصل معهم بصريًّا وتهتم بهم، وعليك أن تكون ملمًّا بما تقدمه حتى تكون واثقًا من نفسك أثناء الحديث.

٢- اهتم بلغة الجسد

عند إيصال رسالة إلى الجمهور تستخدم ثلاثة أشياء؛ الأول الكلام والثاني الصوت والثالث لغة الجسد، والناس يميلون إلى تصديق لغة الجسد عن الكلمات، لذا احرص أن تكون كلماتك متماشية مع لغة جسدك، فعلى سبيل المثال إذا كنت تسرد قصة عن الأمل والتفاؤل فكيف يصدقك الجمهور إذا كان وجهك عبوسًا؟

ولكي تبدو واثقًا في نفسك أمام الحضور؛ قف مستقيمًا غير منحن، استخدم إيماءات اليد المختلفة لتشد انتباههم إليك، وتحرك ببطء أثناء الحديث لأن الوقوف ثابتًا لمدة طويلة يسبب الملل ويبعد النظر عنك.

٣- التواصل البصري مع الجمهور

عليك أن تتواصل بصريًّا مع أكبر كم من الجمهور فهذا يشعر كل فرد أنك تتحدث إليه على حدة، أهم ما في الأمر ألا تنظر إلى السقف أو الأرض لأن هذا يعطي الجمهور انطباعًا أنك متوتر وغير واثق في نفسك.

٤- تشغيل جميع حواس الحضور

إذا أردت أن تقدم محاضرة فعالة يخرج الجمهور وهو يتحدث عنها فعليك أن تجعل الحاضر يستعمل حاسة البصر والسمع معًا، لأن ذلك يوصل الفكرة بشكل ممتاز ويجعلها صعبة النسيان، يمكنك فعل ذلك من خلال استخدام شرائط الفيديو والصور، ولتعزيز الفكرة أكثر اجعل الحاضر يستخدم يده وذلك من خلال طرح سؤال وتوزيع أوراق صغيرة على الجمهور ليجيب عنه.

٥- اسمع السؤال بتركيز شديد

ذلك حتى تتجنب أن تطلب من السائل أن يعيد سؤاله مرة ثانية، فهذا يعطي انطباعًا لدى الجمهور أنك غير مهتم أو متوتر لدرجة أنك لم تفهم سؤال السائل، لذا حافظ على تركيزك من أول المحاضرة إلى آخرها.

٦- مجاملة السائل

ذلك بطريقة بسيطة جدًّا ألا وهي سؤاله عن اسمه لاستخدامه أكثر من مرة أثناء الإجابة عن السؤال، هذه اللافتة تقع على نفس السائل بالشعور بالاحترام والتقدير لأنك ذكرت اسمه أمام كل هذا الجمع الكبير.

٧- توصيل رسالتك جيدًا

أي الاهتمام بطريقة الحديث وتوصيل الرسالة للجمهور، فعليك أن تبتعد عن السرعة أثناء المحاضرة وتتكلم ببطء، افصل عن المعلومة والمعلومة الثانية بثوانٍ قليلة حتى يفهم الجمهور أنك ستنتقل إلى نقطة أخرى.

٨- تحكم في صوتك

بالطبع تصل محاضرتك أو رسالتك إلى الجمهور من خلال صوتك، لذا عليك أن تتحكم فيه جيدًا من خلال التحكم في الشهيق والزفير فلا تأخذ نفسك بسرعة وبطريقة عشوائية أمام الجمهور، فهذا يبين أنك خائف وغير واثق من نفسك، فعليك أن تتنفس بهدوء أثناء الحديث، مع التنويع بين نبرات الصوت من حيث العلو والانخفاض كما ذكرنا.

٩- ابنِ علاقة طيبة مع جمهورك

لكي ينتبه إليك الحضور باهتمام لابد أن تكون العلاقة بينهم وبينك جيدة، يمكنك تحقيق ذلك من خلال الترحيب بهم قبل بدء الحديث بابتسامة طيبة، تعرف على أسماء البعض منهم ووجه لهم أسئلة، وذلك لتجذب الانتباه إليك ثم تبدأ في حديثك، لا تبدأ حديثك أبدًا إلا بعد أن تتأكد أن الجميع ينظر إليك فهذه الخطوة مهمة جدًا.

١٠- شجع نفسك

من ضمن مهارات الخطابة والإلقاء أن تقول لنفسك بعض الكلمات الإيجابية التي تعطيك دافعًا للتحدث، مثلًا قل لنفسك: لما أنا خائف؟ فهناك الكثير يخافون من التحدث أمام جمع كبير من الناس، حتى لو لم أنجح هذه المرة سأكون المرة القادمة أفضل وأفضل، أنا واثق أنني سأنال إعجاب وتأييد الجميع وسأكتسب خبرات تساعدني في تجنب الوقوع في الأخطاء التي يمكن أن أقع فيها حاليًّا.

١١- أحسن الظن بجمهورك

فالجمهور يأتي ليسمعك وليس ليتربص بك ويتصيد أخطاءك، السبب الأكبر من الخوف من التحدث أمام الجمهور هو الخوف من السخرية ورد الفعل السلبي من الجمهور، فعليك أن تحسن الظن بهم لأن هذا يساندك ويدعمك حتى ولو أخطأت لمرة، وكثيرًا ما نرى نجومًا عالميين وقعوا على المسرح أثناء استلامهم للجوائز وكان رد فعل الجمهور هو التصفيق الحاد لهم ليرفعوا عنهم الحرج.

١٢- لا تمسك بالورقة

إذا كنت متوترًا فالورقة تظهر توترك وذلك لأن ارتعاش اليدين يسبب ارتعاش الورقة وسيلاحظ هذا الجمهور، لذا ضع الورقة على المنصة وانظر إليها من وقت لآخر لتتذكر النقطة التالية التي ستتحدث عنها، وإذا كان التوتر عاليًا؛ امسك بالمنصة، أهم ما في الأمر أن تتجنب ملاحظة الجمهور لتوترك.

هنا نكون قد بينَّا كيف تكون خطيبًا ممتازًا، يحب الحضور سماعه وينجذبون إلى حديثه من أول دقيقة إلى آخر دقيقة، لا يشعرون بمرور الوقت من شدة انتباههم لك، عليك فقط بالتدريب والصبر، يمكنك أن تتدرب أمام المرآة كل يوم وتخيل أن الجمهور أمامك، هذه الطريقة تساعدك على التقدم بشكل سريع وتكسبك مهارات الخطابة والإلقاء.

المهارات التفصيلية للعرض والإلقاء والخطابة

بعد أن يتعلم المفتي / الفقيه المهارات الأساسية للعرض والإلقاء والخطابة وأهم التمايزات فيما بين المفاهيم الثلاثة، والنقاط الأساسية التي يجب أن يلم بها لفهم أنواع العروض والإلقاء ومعوقات وصعوبات تقديم عرض أو إلقاء خطاب وكيفية التغلب عليها، يمكن الانتقال لمعرفة تفصيلية لأهم مهارات العرض والإلقاء الخطابة الأساسية التي يجب تسليط الضوء عليها بشكل أكبر لمحوريتها في عملية التقديم والعرض، وهي بالأساس ثلاث مهارات رئيسية: مهارة الحديث، مهارة لغة الجسد أو مهارات الاتصال غير اللفظي، مهارة الإقناع.

المهارة الأولى: مهارة الحديث وآداب الحوار

التحدث مع الآخرين عملية يمارسها الإنسان منذ الصغر في أشكال وصور مختلفة ولذلك فإن التحدث فن يمكن تعلمه، والاتصال الناجح الفعال مع الآخرين، يحتاج منا إلى لباقة في الحديث، واللباقة في مخاطبة الناس تحتاج إلى صفات نذكر منها:

١- وضوح الفكرة لدى المتحدث.

٢- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة (مثل المكالمة الهاتفية أو إرسال خطاب أو فاكس أو عقد مقابلة أو اجتماع).

٣- البساطة في الحديث.

٤- التواضع.

٥- الذوق السليم في الملبس.

٦- الاختصار في الكلام.. فقد أوصى حكيم ابنه قائلًا: إذا تحدثت فاختصر، فإن كثرة الكلام تؤدي إلى الخطأ.

٧- خفض الصوت عند الحديث، يقول الله سبحانه تعالى في سورة لقمان]وَاقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاغْضُضْ مِن صَوْتِكَ ۚ إِنَّ أَنكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ[(لقمان: ١٩).

٨- انتقاء الكلمات المعبرة والمؤثرة.

٩- عرض بعض الأمثلة والخبرات والتجارب وسرد بعض القصص، بما يحقق عنصر التشويق وجذب الانتباه لدى الحاضرين.

١٠- الاستفادة من لغة الجسد (الإشارات، الحركات، الإيماءات، نغمة الصوت) في توصيل الرسالة أو الفكرة للآخرين.

١١- احترام الناس.

١٢- الموضوعية في التعامل مع الناس.

١٣- الإنصات للآخرين عندما يتحدثون.

إن أفضل طريقة لتبادل الأفكار وتوصيلها هي تقديم المعلومات والحقائق بصورة قوية وبسيطة، وفي الوقت نفسه مختصرة، وهنا عدد من النصائح الأخرى الواجب أخذها في الحسبان عند الحديث:

١- كن واضحًا ودقيقًا عند التحدث مع الآخرين.

٢- اجعل حديثك مشوقًا وجذابًا.

٣- حاول أن تترك انطباعًا جيدًا منذ البداية.

٤- اعرف كيف تؤثر في الآخرين.

٥- استعد قبل التحدث مع الآخرين من خلال إعداد نفسك والتخطيط للحدث.

أدوات تقييم المتحدث:

هناك أدوات عديد يمكن بناء عليها تقييم المتحدث، نذكر منها:

١- جذب الانتباه

٢- لغة الجسد

٣- التواصل البصري

٤- نغمة الصوت

٥- المحتوى

٦- الثقة بالنفس

٧- الملخص

آداب الحوار مع الآخرين:

في كتابه عن أدب الحوار في الإسلام أشار محمد سيد طنطاوي(توصيف المصدر) إلى أن المناظرة هي الوصول إلى الحق والصواب في الموضوع الذي اختلفت آراء المشاركين فيه، وذلك عن طريق الحوار والنقاش وتقديم الحجج والبراهين، بينما المكابرة هي نقاش الهوى أو مجرد إثبات الذات أو إثبات الوجود أو بغرض الشهرة أو غير ذلك من تصرفات لا تغني عن الحق شيئًا.

ومن أسس وآداب الحوار مع الآخرين نذكر:

١- الفهم العميق لموضوع الحوار

٢- جمع المعلومات والأدلة والبراهين المرتبطة بموضوع الحوار.

٣- العرض المنطقي والشيق والجذاب لهذه المعلومات والأدلة والبراهين.

٤- الصدق أقصر الطرق للإقناع.

٥- الموضوعية وعدم التحيز وتجنب الهوى في الحكم على الأمور والأشخاص، وعدم الخروج عن الموضوع الذي هو محل النزاع أو الخلاف.

٦- التواضع وتجنب الغرور والتزام آداب الحديث.

٧- إعطاء الطرف الآخر الحق في التعبير دون مصادرة لقوله أو إساءة إلى شخصه.

٨- احترام الرأي الصائب واحترام رأي العقلاء.

٩- الابتعاد عن الألفاظ السوقية والعامية البحتة وعبارات المبالغة والتهويل.

المهارة الثانية: الاتصال غير اللفظي

الاتصال غير اللفظي على العكس من الاتصال اللفظي لا يعتمد على الألفاظ والكلمات والجمل والعبارات، ولا يستخدم اللغة المنطوقة أو المكتوبة في التواصل مع الآخرين، وإنما يتمثل الاتصال غير اللفظي في أي استجابة إنسانية غير كلامية، مثل: الإشارات والإيماءات وتعبيرات الوجه.

بمعنى أن أي رسالة ترسل وتستقبل مستقلة عن الكلة المنطوقة أو المكتوبة، وتتضمن عوامل أخرى مثل مظهر كل من المرسل والمستقبل، والمسافة بينهما، والمواقع، والمكان، واستخدام الوقت، وهناك من يعرف الاتصال غير اللفظي بأنه عملية نقل الأخبار والمعلومات باستخدام الإشارات أو الإيماءات والسلوك، وقد تكون هذه الإشارات أو التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الاتصال.

فعملية الاتصال لا تنحصر في اللغة اللفظية من خلال الكلمات التي تتلفظ بها فقط، بل يجب أن تمتد لما هو أشمل، فإذا ما أردنا أن نفهم شخصًا ما فعلينا أن نسد آذاننا وننظر إليه، كما هو الحال في فن التمثيل الصامت (البانتوميم).

ويجب الإشارة هنا إلى أهمية الاتصال غير اللفظي في تحقيق أهداف التواصل بين الناس، مع مراعاة انسجامه مع الاتصال اللفظي، حتى لا يؤدي تفاعلها غير المنسجم إلى معان متناقضة.

على أية حال فإن فهم الاتصال غير اللفظي وترجمته ليس بالعملية السهلة، نظرًا لاختلاف تأثير هذه الرسائل من ثقافة إلى أخرى داخل المجتمع وداخل المؤسسة الواحدة أيضًا، هذا ويطلق في الكتابات الحديثة على الاتصال غير اللفظي مصطلح لغة الجسم.

ففي خلال السنوات القليلة الأخيرة تم تأسيس واكتشاف علم جديد ومثير هو علم لغة الجسد، أسسه علماء السلوك والنفس بهدف دراسة معاني حركات الجسم والإشارات الحسية التي يرسلها كل واحد منا إلى الآخرين، بمعنى أن هذا العلم يهتم بدراسة السلوك أو الاتصال غير اللفظي، وقد اهتم

الباحثون والدارسون بدراسة هذا العلم وحاولوا أن يسهموا في بناء قاعدة معرفية له، والاستفادة من موضوعاته في تطوير وتحسين عمليات الاتصال للمشتغلين في مجالات هذه العلوم والمهن.

ولقد ظهر عدد كبير من الكتب والبحوث والدراسات عن موضوع لغة الجسد خلال السنوات الماضية أغلبها باللغات الأجنبية، مع ندرة المصادر العربية عن الموضوع.

ويستخدم الإنسان جسمه في الاتصال بالآخرين وتوصيل رسالته إليهم، فعلى سبيل المثال التعبيرات الصادرة عن الوجه تكمل المعاني التي تريد إرسالها إلى الآخرين، والشفتان تستخدمان عادة في الحديث والابتسامة والضحك والتقبيل، وكذلك فإن نظرات العيون تلعب دورًا هامًّا في الاتصال البشري، والطريقة التي ينظر بها الفرد إلى شخص آخر ترسل له الكثير من المعاني المتعلقة باهتماماته ومقاصده وميوله ومشاعره تجاه الآخرين.

أي أن الكلام أو اللغة المنطوقة ليست الوسيلة الوحيدة للتعبير عما تريد إرساله أو توصيله للآخرين، بل إن نسبة صغيرة فقط من الانطباع والتجاوب مع الآخرين يكون مصدره هو الاتصال اللفظي الذي يقتصر على استخدام الكلمات فقط.

فالذي يؤثر تأثيرًا أكبر عليك هو ما يطلق عليه لغة الجسم والتي تضم كل أشكال الاتصال الأخرى بخلاف الكلمات، ولغة الجسم هي لغة عالمية يفهمها جميع البشر ورغم اختلاف اللغات بينهم، في ضوء ذلك يمكن أن نقول إن لغة الجسم هي اللغة العالمية رقم وواحد في العالم.

تعريف لغة الجسم:

هناك عدة تعريفات للغة الجسم نذكر منها:

١- لغة الجسم هي لغة صامتة غير لفظية تستخدم الإشارات والإيماءات الصادرة عن جسم الإنسان في المواقف المختلفة كناقل للمعنى.

٢- لغة الجسم هي اتصال غير لفظي ولغة غير مكتوبة، تشير إلى استجابات الإنسان غير الكلامية، مثل: تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات والحركات والمسافة بين الأشخاص.

٣- لغة الجسم هي شكلًا من أشكال التفاهم غير اللفظي، تقوم فيه الحركات والإشارات وتعبيرات الوجه وأوضاع الجسم بنقل أفكارنا وانفعالاتنا لشخص آخر.

٤- لغة الجسم تتضمن حركات الجسم سواء إرادية أو غير إرادية، بكامل الجسم أو بجزء منه، لبث رسالة انفعالية إلى العالم الخارجي، أي سلوك غير كلامي لدى الكائن الحي.

٥- لغة الجسم هي اتصال غير لفظي يعتمد على التواصل بين المرسل والمستقبل باستخدام التلميحات والإشارات والحركات الصادرة عن الجسم.

٦- لغة الجسم هي لغة صامتة يتم الاتصال فيها بدون كلام، بواسطة الإشارات والإيماءات والحركات الصادرة عن الجسم.

٧- لغة الجسم هي لغة اتصال غير لفظي، لا تعتمد على الكلمات والألفاظ في توصيل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، بينما يعتمد على ما يصدر من الجسم من حركات وإشارات وإيماءات ونغمات صوت.

وهناك تسميات عديدة متكافئة وشارحة لمصطلح لغة الجسم تسهم بدورها في معرفة معنى لغة الجسم، نذكر منها:

- اللغة الصامتة
- اللغة غير المنطوقة
- الحوار غير المنطوق
- لغة داخل اللغة
- الاتصال غير اللفظي
- السلوك غير اللفظي
- التواصل الجسدي
- علم دراسة الحركات

أهمية الاتصال غير اللفظي:

تعد لغة الجسم وسيلة اتصال مهمة بالآخرين نستخدمها بشكل يومي تقريبًا، لذلك فإن تعلم كيفية فهم لغة الجسم واستخدامها بطريقة فعالة يحسن من علاقتك بالآخرين بدرجة كبيرة سواء في المحيط الاجتماعي والأسري أو في محيط العمل.

وتشير الدراسات إلى أن:

- حوالي ٧٪ من المعنى الكلي للرسالة يتم نقله من خلال الكلمات.
- حوالي ٥٥٪ من المعنى يتم نقله من خلال لغة الجسم.
- حوالي ٣٨٪ من المعنى يتم نقله من خلال لغة الصوت.
- وفي دراسة أخرى وجدت أن الرسالة التي يريد المرسل إرسالها إلى المستقبل تصل إليه بنسبه ٢٠٪ عن طريق الاتصال اللفظي، وبنسبة ٨٠٪ عن طريق الاتصال غير اللفظي.

وبذلك يلعب الاتصال غير اللفظي دورًا بارزًا في تعزيز الاتصال اللفظي، ولتحقيق فاعلية الاتصال بين المفتي وجمهوره المستفتي خلال عملية الاتصال عبر العرض والخطابة والإلقاء عليه التركيز على الجانب اللفظي وغير اللفظي لكونهما مكملين لبعضهما البعض.

حيث إن لغة الجسم هي لغة إضافية تمنح اللغة المنطوقة غنى وعمقًا، حيث إن الكلمات وحدها لا يمكن أن تنقل كل المعاني من المرسل إلى المستقبل، بل إن الأبحاث والدراسات العلمية قد أوضحت أن الإشارات والإيماءات والحركات غير اللفظية تحمل في طياتها خمسة أضعاف تأثير الكلمة في الرسالة.

ويمكن إيجاز أهمية لغة الجسد أو لغة الاتصال غير اللفظي فيما يلي:

١- التعبير عن المشاعر والعواطف التي تعبر بصدق عما يختلج داخل نفس الفرد.

٢- توضيح الاتجاهات الشخصية للفرد من حب أو كراهية أو سيطرة أو عدوان.

٣- تقديم الشخصية للآخرين.

٤- استكمال الحديث الصادر، وذلك من خلال التغذية العكسية والانتباه.

٥- تعبر لغة الجسد عن تواصل فعال لأنها تصدر تلقائيًّا من الشخص بصورة لا شعورية وغير متكلفة.

٦- الكلمات أحيانًا تكذب، ولكن الجسم نادرًا ما يكذب، لذلك تخبرنا لغة الجسم عن المعاني الفعلية التي يقصدها الآخرون.

٧- تسهم لغة الجسم في معرفة شخصية الفرد ومن ثم تساعد على التنبؤ بسلوكه والتأثير عليه بالطريقة التي تتناسب مع خصائصه النفسية والجسدية.

٨- تنبئ لغة الجسم عن الجانب الخفي من شخصية الإنسان، وتكشف عن ردود الأفعال التي تثيرها لدى الجمهور وتفاعلهم مع الشخص القائم بالإلقاء.

٩- تعبر لغة الجسم عن مهارات الإنسان وقيمه ومعتقداته وطبيعة شخصيته وتفضيلاته الثقافية.

مهارات الاتصال غير اللفظي:

للغة الجسم مفرداتها الخاصة التي يتعلمها الإنسان من خلال التنشئة الاجتماعية والثقافية والاتصال الفعال مع الآخرين، ونحتاج لمهارة استخدام لغة الجسم لدينا ليتحقق اتصال ناجح ومؤثر في الآخرين، كذلك نحتاج إلى المهارة في ملاحظة وقراءة وتفسير وفهم لغة الجسم لدى الآخرين على أساس علمي منظم، ويتم اكتساب هاتين المهارتين من خلال:

١- الاحتكاك بالآخرين وخبرات الحياة والعمل والقراءة وحضور البرامج التدريبية المتعلقة بموضوعات مهارات الاتصال الفعال.

٢- التدريب على المهارة بشكل عملي، عبر تطبيق ما تعلمه الشخص من المصادر المختلفة في حياته الاجتماعية على الأشخاص الذين يتواصل معهم.

مهارة الملاحظة

ولكي يتمكن الإنسان من فهم لغة الجسم وإتقانها وفهمها لدى الآخرين، عليه اكتساب مهارة الملاحظة، والملاحظة هي النشاط العقلي للمدركات الحسية، بمعنى أنها هي المشاهدة المقصودة وغير المقصودة للصور المحيطة بنا.

والملاحظة كأداة مهمة تفيد في التعرف على كلمات الآخرين غير المسموعة، بمعنى أنها تساعدنا في معرفة لغة الجسم لديهم، وتتطلب مهارة الملاحظة سلامة حاسة البصر والانتباه الجيد، ويتحقق الانتباه الجيد من خلال:

١- اليقظة

٢- اختيار المثير

٣- التركيز

٤- الحذر

فوائد تعلم لغة الجسم:

عندما تتعلم لغة الجسم تتعلم تركيز انتباهك على لغة الجسم وإشاراتها ومن ثم يتحقق عدة منافع للمفتي أثناء قيامه بالعرض والإلقاء ومنها:

١- نعرف متى ننهي المحادثة.

٢- نعرف ما إذا كان الشخص المستفتي قد وصله المعنى الذي نتكلم عنه أم لا.

٣- نحدد مستوى الموافقة التي حصلنا عليها.

٤- نلاحظ الدرجة التي لمسنا بها الدافع الحقيقي لدى الشخص الذي نتحدث إليه.

٥- نبني الطريقة التي نعبر بها عن الوقت، ونلاحظ تأثير ذلك في الطريقة التي نستخدم بها الوقت.

٦- نعرف اللحظة التي حققنا فيها نجاح الاتصال مع المستفتي.

٧- نعرف التغيير الذي وقع في طريقة تفكير شخص ما.

٨- معرفة النظام التعبيري الأنسب لكي نوصل فكرة معينة إلى الآخرين.

فروع الاتصال غير اللفظي:

للغة الجسم فروع ومفردات خاصة بها، وحتى الآن لا يوجد اتفاق مشترك بين الباحثين والدارسين على ماهية هذه الفروع وعددها، وبشكل عام يمكن تقسيم فروع لغة الجسم إلى:

١- لغة الصوت

وتشمل على سبيل المثال: طبقة الصوت وارتفاعه وسرعة ونوعية الصوت، وأهمية الصمت والسكتات أثناء الحديث والعرض والإلقاء مع الآخرين، وينقل الصوت مشاعر: الغضب، الإحباط، التوتر، الحزن، عدم الرغبة في الحديث.

والصوت يصدر عندما يمر الهواء على الأوتار والأحبال الصوتية فتهتز، لذا فإن أول متطلبات الحديث بوضوح هو توفير مصدر هواء جيد للرئتين، وذلك عبر تعلم كيفية التنفس بعمق من الحجاب الحاجز بما يسهم في دعم الإنسان وتقوية درجة الصوت.

كذلك يجب الحرص على تنويع طبقة الصوت وتغييرها طبقًا للمحتوى المعروض، وتغيير طريقة إلقاء الكلمات كي تتمكن من إيصال الرسالة الصحيحة.

والصوت وسيلة لجذب انتباه الآخرين، ويمكن من خلالها نقل المشاعر الحقيقية كالحماس أو الحزن أو القلق.

وبشكل عام فإن الصوت الممتاز هو ذلك الذي تتنوع طبقاته ونبراته، ويميل إلى المقام المتوسط، حيث تخرج الكلمات بمعدل سرعة متوسط، والقاعدة هي أن الصوت يجب أن يخرج "قويًا – غنيًا – دافئًا – سعيدًا).

٢- لغة الوجه

وتشمل تعبيرات الوجه والجبهة والحاجبين، والتواصل البصري بالعين، وحركة الشفاه والفم مثل الابتسام والضحك، ويعبر الوجه عن ست انفعالات: السرور، الحزن، الغضب، الخوف، الدهشة، الاشمئزاز.

والوجه هو أكثر الأماكن التي نركز عليها النظر عندما نتحدث ونتفاعل مع الآخرين، وله العامل الأكبر في التعبير عن الحالة النفسية للإنسان، وبالتالي يتم توصيل مشاعرنا للآخرين من خلال الوجه.

كذلك فإن نظرات العيون لها أهمية كبرى في الاتصال البشري، والطريقة التي ينظر بها الفرد لشخص آخر ترسل الكثير من المعاني المتعلقة باهتماماته ومقاصده وميوله، وعبر الاتصال بالعين مع الآخرين يتم تنبيههم بأنك تتحدث معهم وتطلب من الاتصال، أما أن تنظر إلى الأرض أو السقف فإن هذا يعطي انطباعًا بأنك تتحدث مع الغرفة وليس الأشخاص.

وهنا سبب آخر للاهتمام بالاتصال عبر العين، إذ يعطي هذا الاتصال مصدرًا للتغذية العكسية يبلغك بمدى نجاحك أمام المستمعين، ويتحقق الاتصال البصري بسهولة إذا كان الجمهور مجموعة صغيرة فيتمكن المرسل من الاتصال بالعين مع كل واحد منهم، ولكن إذا كان عددهم كبيرًا يمكن إعطاء انطباع بالتواصل البصري عبر التركيز على مجموعة أشخاص محددين ومتفرقين في سائر أنحاء القاعة.

٣- لغة الأصابع واليدين

لغة الأصابع واستخدامها في الإشارة وحركات اليدين، وهي لغة يستخدمها البشر فيما بينهم تعتمد على استخدام الأصابع في توصيل رسالة معينة من المرسل إلى المستقبل، ويتم استقبالها بواسطة العين، وقد تكون هذه الرسالة إشارة إلى علامة النصر أو الفوز أو الهزيمة أو تدل على امتعاض من سلوك الآخرين، أو إساءة.

كذلك فإن حركة اليد قد تعني سلام أو تحية، أو محبة وتماسك واتفاق، واليد بشكل عام تستخدم في مصافحة الآخرين، وينصح بشكل عام عند الحديث إلى الآخرين بعدم وضع اليد في الخصر أو في الجيب، لأنه يعطي انطباعًا بالغرور أو التحدي أو عدم الاحترام، كما ينصح بعدم استخدام اليدين كثيرًا خلال العرض في شكل إيماءات أو إشارات أو تلويحات، إذ قد تمثل حينذاك عنصر تشتت للآخرين.

٤- لغة وضعية المكان وحركات الجسم:

وتشمل على سبيل المثال: حركة الجسم، وحركة الرأس، والإيماءات بأنواعها، وحركة الساقين، وأوقات الراحة، وتنظيمها.

٥- لغة المظهر

وتشمل على سبيل المثال: الملابس التي يرتديها المفتي والروائح التي يضعها والأشياء التي يستخدمها كالمسبحة مثلًا.

٦- لغة الألوان

وتشمل على سبيل المثال: الألوان وتأثيرها النفسي والاجتماعي على الحالة المعنوية للإنسان، وكذلك التداوي والعلاج بالألوان.

٧- لغة المسافات والفراغ المكاني

وتشمل على سبيل المثال: المسافة لإمكانية بين الإنسان والجمهور، وأنواع هذه المسافات والفراغ المكاني.

٨- الدلالات الرمزية للزمن واستخدام الوقت

وتشمل على سبيل المثال: مفهوم الوقت وخصائصه وأهميته وكيفية إدارته بشكل كفء وفعال.

أشكال سلبية من غلة الجسم

- عينان تتجنب النظر للمتحدث
- مصافحة الآخرين بلين شديد أو بقوة شديدة
- الجلسة المسترخية أو المتكاسلة
- الحركات العصبية المتوترة
- مص الشفاه
- قضم الأظافر
- النقر بالأصابع
- اللعب بالخاتم في الإصبع
- اللعب بالقلم أو فتحه وغلقه باستمرار
- اللعبة بالمفاتيح / المسبحة / النقود المعدنية / خصلات الشعر
- طقطقة مفاصل اليدين
- الاستخدام المستمر لبعض الأصوات مثل النحنحة والهمهمة

كل تلك الحركات غير اللفظية تعطي انطباعًا سيئًا لدى الجمهور المتلقي وتعوق التواصل الفعال معهم ويجب تجنبها والتدرب جيدًا على تحاشيها والاستغناء عنها.

المهارة الثالثة: الإقناع:

الإقناع هو القدرة على التأثير في الآخرين لتحقيق التجاوب منهم، فالإقناع عملية يهدف منها جعل طرف آخر (شخص / جماعة /..) يقبل برأي معين أو فكرة معينة أو يقوم بعمل معين.

أي أن الإقناع هو محاولة الترغيب عن طريق العقل والمنطق والمعرفة لجعل الآخرين يقبلوا تغيير آرائهم واتجاهاتهم أو سلوكياتهم، وبذلك يصبح الإقناع وسيلة لتحقيق هدف معين، قد يكون تغيير معلومة / اتجاه / سلوك لدى الطرف الآخر.

والإقناع إحدى المهارات اللازمة لأي فرد، وتعتمد بالأساس على مهارات الاتصال وتستخدم في المقابلات الشخصية والمناقشات الجماعية، والاجتماعات وجلسات التفاوض وبرامج التوعية والإرشاد والحديث مع القيادات والمسئولين.

ومن الأقوال المعروفة أنه لكي تحقق النجاح ليس المهم ما تعتقده أنت، بقدر ما تستطيع أن تجعل الطرف الآخر يدرك ذلك، وفي كل يوم يواجه منا موقفًا واحدًا على الأقل، يجب أن يحاول فيه إقناع شخص ما بأن يفعل ما يريد في حياتنا في المنزل والعمل، ومع الآخرين، وحتى تستطيع أن تقنع الآخرين عليك أن تراعي الاعتبارات التالية:

١- ترك انطباع جيد لدى الطرف الآخر.

٢- دراسة الطرف الآخر والتعرف على نمطه وشخصيته.

٣- معرفة موقف الطرف الآخر من موضوع الإقناع.

٤- الإنصات للطرف الآخر.

٥- توجيه الحديث إلى العقل والعاطفة معًا.

٦- تقديم الحجج الإقناعية بشكل منطقي ومرتب ومثير للاهتمام والانتباه.

٧- الالتزام بالصراحة والوضوح والدقة.

٨- الصدق أقصر الطرق للإقناع.

وتضيف بعض الكتابات الإدارية والاجتماعية إرشادات أخرى في شأن مهارة الإقناع هي كالتالي:

١- اقتنع أنت بما تحاول أن تقنع به الآخرين.

٢- جهز نفسك (من ستقنع وبماذا ولماذا؟)

٣- المصالح والقيم هي التي تحرك الناس، دورك هو اكتشاف هذه المصالح لتضع يديك على مداخل التعامل معهم.

٤- استخدم أسلوبًا مناسبًا لعرض فكرتك.

٥- استخدم كل أدواتك (معلومات، إشارات، حركات الجسم).

٦- قسم الموضوع حتى تسهل عليك المهمة.

٧- كن صبورًا طويل البال، ولا تكن يئوسًا.

٨- ضع نفسك مكان من تحدثه، واحترم وجهة نظره.

٩- انصت لتعليقات من تحدثه.

١٠- لا تهاجم وجهة نظر من أمامك حتى لا تبدو متعصبًا لأفكار.

راعِ كل الإرشادات حينما تريد أن تقنع شخصًا ما فقد لا تفاجأ إذا لم يقتنع فقد لا يحدث الاقتناع من جولة واحدة، وهناك بعض الحالات يكون من الصعب إقناع الآخرين بالأفكار الجديدة، وذلك لأن الإنسان يكون في حالة توازن مع أفكاره ومعطياته وعندما يفاجأ بفكرة جديدة يأخذ ردود الأفعال التالية:

- إما أن ينكر الفكرة.
- أو يتعايش معها.
- أو يبحث عن أفكار تفسدها.

وبذلك يتحقق للمفتي / الفقيه اتصال ناجح وفعال وقوي وينجح في توصيل رسالته إلى جمهوره المستفتي عبر استخدام مهارات العرض باستخدام الاتصال اللفظي وغير اللفظي وبالاستعانة بآداب الحديث والحوار وقدرات الإقناع الفعالة.

هذا هو كتاب التمارين لفصل (مهارات الإلقاء والعرض والخطابة) يأتي تتميمًا للمقرر، وتكميلًا للبناء التعليمي للدارس، فلا يحصل كمال الفائدة المرجوة من المقرر إلا بحل التمارين.

السؤال الأول:

◈ **ما مهارات كسر الجمود؟**

....

....

السؤال الثاني:

◈ **ليس شرطا التعرف على المستمعين من ناحية خلفياتهم العلمية واهتماماتهم؟**

- صواب
- خطأ

السؤال الثالث:

◈ **٣ من مهارات الخطابة والإلقاء يجب أن يمتلكها المفتي هي:**

السؤال الرابع:

◈ **أذكر أنواع فن الخطابة؟**

السؤال الخامس:

◈ اذكر سبعة من طرق تحسين مهارات الإلقاء؟

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥- ....

٦- ....

٧- ....

السؤال السادس:

◈ هل هناك فرق بين العرض والإلقاء والخطابة؟

- نعم
- لا

السؤال السابع:

◈ التواضع من مهارات وآداب الحوار؟

- صواب
- خطأ

السؤال الثامن:

- من أدوات تقييم المتحدث، ما يلي:

السؤال التاسع:

- ما تعريف لغة الجسد؟

السؤال العاشر:

- أيهما أكثر أهمية، لغة الجسم أم لغة الصوت؟

- مهارات الاتصال، الجامعة الإلكترونية السعودية، ٢٠١٢، ص ١٣٩-١٤٥.
- صفوان محمود عوقلي، مهارات العرض والتقديم، مكة، جامعة أم القرى، ١٩٩٦.
- محمود عبد الفتاح مبروك، مهارات العرض والتقديم، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠١٢، ص ٢٧.
- ميخائيل سيتفنز، كيف تنمي قدرتك على الإلقاء، ترجمة: سامي تيسير سلمان، الرياض: بيت الأفكار الدولية، ٢٠٠٠.
- عبد الوارث عسر، فن الإلقاء، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٩٣.
- د. مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠٠٩، ص ١٦٦.
- د. مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠٠٩، ص ٧٩.
- د. ماهر شعبان عبد الباري، مهارات التحدث: العملية والأداء، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠١١، ص ٤٠.
- د. مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠٠٩، ص ١٦٩.

أهداف المقرر

-أن يتحلى الدارس / المفتي بمجموعة من المهارات الشخصية.

-أن يتفهم الدارس طبيعة القدرات الشخصية للمفتي.

-أن يمتلك الدارس مكونات الوظيفة الإفتائية.

-أن يسعى الدارس لامتلاك المهارات اللازمة لإنجاح وظيفته وتبليغ رسالته.

مفردات المقرر

الفصل الأول: المهارات الذهنية

الفصل الثاني: المهارات الفكرية (التفكير التحليلي – التفكير النقدي)

الفصل الثالث: المهارات السلوكية (إدارة الغضب – إدارة الوقت- الذكاء العاطفي)

الفصل الرابع: المهارات النفسية (المرونة – الذكاء العاطفي – الثبات الانفعالي – مواجهة الضغوط)

الفصل الخامس: مهارات العمل الجماعي (إدارة العلاقات – الذكاء الاجتماعي – الابتكار الجماعي)

الفصل السادس: المهارات الإدارية (القيادة -التنظيم الإداري – اتخاذ القرار – الإبداع الإداري – استشراف المستقبل)

الباب الثاني
المهارات الشخصية للمفتي

بعد أن بينًّا في الباب الأول حزمة المهارات الاتصالية اللازمة لكي يحقق الفقيه / المفتي اتصالًا فعالًا مع الجمهور المستهدف بالفتوى، فإن تلك المهارات تتطلب تحلي المفتي بمجموعة من المهارات الشخصية التي تدعم وتعزز من تلك المهارات الاتصالية، وتسهم في تيسير مهمة المفتي الاتصالية مع جمهوره ونجاحه في مهمته، إذ تتطلب المهارات الاتصالية سمات شخصية فائقة وقدرات متنوعة.

يهتم الباب الثاني بالقدرات الشخصية والمهارات الخاصة بالمفتي / الفقيه التي لا تقتصر على وظيفته الإفتائية فحسب ولكنها تمتد بأثرها النافع في سائر معاملاته الخاصة والعامة، وتساعد المفتي على تطوير شخصية بشكل أفضل من سائر النواحي.

وتتجلى القدرات الشخصية في مجموعة واسعة من المهارات والكفايات المرتبطة بمناحٍ عدة من سمات الإنسان وذكاءاته وسلوكياته في المواقف المختلفة، وتسهم في رفع الذكاء الاجتماعي للإنسان وتفاعله في محيطه الخاص والعام.

ويقصد بالمهارات الشخصية المهارات التي يمتلكها الفرد سيكولوجيًّا، بحيث تؤثر وتتأثر هذه المهارات بشخصية الفرد نفسه وكذلك المؤثرات الاجتماعية حوله، فهي مجموعة من المهارات الفطرية والمكتسبة والتي تخضع لتأثير مجموعة من العوامل النفسية والسلوكية والاجتماعية وكذلك البيئية.

وتندرج تحت المهارات الشخصية مجموعة واسعة من القدرات والأقسام المختلفة، وتبعًا للخبراء والدارسين يمكن أن يندرج تحت المهارات الذهنية مهارات مثل الذكاء العاطفي والتفكير النقدي ومهارة إدارة الوقت والتعلم الذاتي والتواصل الفعال وإدارة الضغوط واتخاذ القرارات والعمل ضمن فريق بالإضافة إلى مهارات القيادة والإدارة.

وتبعًا لذلك ينقسم هذا الباب إلى ستة فصول يتناول فصل مجموعة من المهارات التي تنتمي إلى المجموعة نفسها، وذلك كما يلي:

- الفصل الأول: المهارات الذهنية
- الفصل الثاني: المهارات الفكرية (التفكير التحليلي – التفكير النقدي)
- الفصل الثالث: المهارات السلوكية (إدارة الغضب – إدارة الوقت- الذكاء العاطفي)
- الفصل الرابع: المهارات النفسية (المرونة – الذكاء العاطفي – الثبات الانفعالي – مواجهة الضغوط)
- الفصل الخامس: مهارات العمل الجماعي (إدارة العلاقات – الذكاء الاجتماعي – الابتكار الجماعي)
- الفصل السادس: المهارات الإدارية (القيادة -التنظيم الإداري – اتخاذ القرار – الإبداع الإداري – استشراف المستقبل)

الفصل الأول

المهارات الذهنية

تبدأ القوة الشخصية من العقل، فالعقل هو مناط التكليف، وبه كرم الله الإنسان عن سائر مخلوقات الكون، وحمل على عاتقه تبعًا لذلك مسئولية وأمانة عمارة الأرض وعبادة الله.

ولذلك يجدر بالإنسان الذي يروم تحقيق النجاح والإنجاز في حياته الخاصة أو المهنية أن يحوز ثقافة عالية فيما يتعلق بالمهارات بشكل عام والمهارات الذهنية بشكل خاص، إذ إن عقل الإنسان هو أهم عضو في جسده ويجب إبقاؤه على درجة عالية من الذكاء والتيقظ والنشاط لاستدامة المنفعة من وظائف العقل.

والقدرات الذهنية هي تلك القدرات التي تمكن الفرد من استخدام أنشطته الذهنية، من فهم، وتفكير، وتذكر، وذكاء الاستخدام الأمثل، وتُعرف المهارات الذهنية بأنها مجموعة من الطرق والأساليب المتنوعة التي ترتبط ببعضها ارتباطًا قويًا وتعمل على تطوير القدرات الذاتية للإنسان وذلك عن طريق زيادة التركيز والانتباه، والقدرة على استنتاج الأمور بسرعة كبيرة وتعطي العقل حكمة في اتخاذ القرارات الحياتية لذلك هي من الأمور الهامة في عملية التفكير.

تصنيف المهارات الذهنية وتنميتها

وتتنوع المصادر التي تقوم بتصنيف المهارات الذهنية وأي المهارات تندرج تحتها، وهناك خلاف بشأن عدد تلك المهارات وأنواعها، ومن أشهر كتب المهارات الذهنية كتاب روبير هوفمان الذي صنف المهارات الذهنية إلى ٢٥٠ مهارة، ويمكن تلخيص أهم المهارات الذهنية فيما يلي:

مهارة التفكير

من أهم الخواص التي خص الله بها بني آدم التفكير، بل وإن القدرة على الفهم والتفكير هي الأساس الذي عليه الحساب يوم القيامة، ولذا فالمجنون غير مكلف وغير محاسب لأنه ليس لديه القدرة على التفكير الصحيح.

والبشر لا يتوقفون عن التفكير أبدًا، وقد أثبتت الدراسات أن الإنسان يفكر في المتوسط حوالي ٤٠٠٠ فكرة يوميًا، ويقضي أكثر من ٧٥٪ من وقته في التفكير، وقد خصصنا الفصل الثاني من هذا الباب لمهارات التفكير الإبداعية والنقدية والتحليلية، بينما يركز هذا الفصل على سائر المهارات الذهنية الأخرى.

مهارات الاستعداد:

يأتي الاستعداد للتعلم قبل أن يبدأ النشاط التعليمي، وذلك من خلال التحضير الجيد للدروس وقراءة الكتب والمصادر، والبحث عن المراجع، والتعلم من تجارب الآخرين، والتفكير المستقبلي في أهداف المقرر أو المادة العلمية، وتطوير المهارات اللازمة لفهم المادة العلمية أو تطبيقها.

مهارة التفكير ومعالجة البيانات:

تعتمد مهارة الاستذكار على مجموعة من المهارات الذهنية والعقلية الحيوية الهامة منذ إدخال البيانات عن طريق حواس الإنسان المختلفة (سمعية وبصرية وغيرها)، ومعالجتها عن طريق مهارات الاستيعاب والفهم والتحليل والمقارنة وغيرها إلى عمليات إخراج البيانات وتطبيقها مثل استرجاعها أثناء الاختبارات أو التطبيق العملي لها في ميادين العمل أو أثناء عمل المشاريع والمهام الدراسية الأخرى.

مهارة الحفظ:

تعتبر مهارة الحفظ والتخزين والتذكر من أهم مهارات الذهنية، حيث يقوم العقل بربط البيانات المدخلة ببيانات سابقة وصور ورموز حسية محفوظة في الذاكرة القصيرة ثم تخزينها في ذاكرته الطويلة وتذكرها وقت الحاجة.

مهارة التنظيم:

ترتبط مهارة التنظيم بجميع المهارات الأخرى العقلية منها والفنية واللوجستية، حيث تسهل عملية التنظيم والترتيب والجدولة الزمنية سير بقية المهام الأخرى. فعلى سبيل المثال الترتيب والتنظيم في حياة الإنسان يساعده على تحسين الحياة والاستمتاع بها، وترتيب الأولويات والمهام يمكن الإنسان من النجاح والتفوق، وتنظيم الأفكار وترتيبها يساعد الإنسان على التفكير الصحصح والنقد والإبداع.

مهارة المراجعة:

تعتبر مهارة المراجعة من أهم مهارات العقل وذلك من خلال مراجعة المادة العلمية من وقت لآخر وكتابة الملخصات وترتيب الأفكار وخلق الروابط والجداول والبيانات وعمل المفكرات وغيرها.

الحالة النفسية والصحية:

نقول دائمًا العقل السليم في الجسم السليم. ولذلك فإن الصحة الجسدية والنفسية تعتبر من أهم عوامل نجاح الإنسان. حيث تتعرقل مسيرته العلمية وتضعف قدراته العقلية في ظل وجود عوائق جسدية أو نفسية مثل الإجهاد والتعب والأمراض والأوجاع المختلفة والقلق والخوف والانعزال وغيرها. وهنا يجب على الإنسان المحافظة على سلامته الجسدية والنفسية من خلال الأكل الصحي وممارسة الرياضة وأخذ القسط الكافي من النوم والراحة والتفكير الإيجابي ومرافقة الأصدقاء الجيدين والابتعاد عن المشكلات الأسرية والعادات السيئة وعدم تناول المواد المنشطة أو الإفراط في تناول الأدوية والمهدئات وغيرها.

تنمية المهارات الذهنية

هناك عدة خطوات لابد من اتخاذها إذا أردت أن تعلم كيف تنمي مهاراتك الذهنية ليساعدك ذلك على التفكير بشكل سليم، واكتساب العديد من المهارات، وتنمية المهارات الذهنية أمر مهم من أجل تطوير الذات والذكاء والذاكرة أيضًا حيث يتعرض الإنسان للكثير من الضغوطات وذلك بسبب العمل ومشاكل الحياة المختلفة، والتي تؤثر بشكل سلبي على قدراته على الحفظ والتذكر، وبالتالي يقل التركيز. ولحسن الحظ، فإن عقل الإنسان يمتلك قدرات رائعة وكبيرة، وكل ما يحتاجه فقط هو ممارسة بعض التدريبات والأنشطة التي تساعده على تنشيط العقل وتنمية مهاراته.

سيساعدك تنمية قدراتك الذهنية على اتّخاذ قراراتك بشكل صحيح، واكتساب المزيد من المهارات العلمية والمعرفية والتي تساعدك على التطور والتحسن في مجال عملك وفي الحياة بشكل عام. وفيما يلي بعض النصائح والطرق التي تساعدك على تنمية مهاراتك الذهنية.

١ - تعلم العديد من الأنشطة الجديدة

عقل الإنسان يفضّل دائمًا التحديات الجديدة، وتعلم نشاط جديد يتطلب التركيز يعتبر طريقة رائعة لتطوير مهاراتك الذهنية. وخلافًا للاعتقاد الشائع، فإن عقلك قادر على تعلم المزيد وتوسيع قدراته بشكل كبير مع تقدمك في العمر. تحد نفسك لتعلم شيء جديد يدعم قدراتك الذهنية، مثل العزف على الجيتار أو تعلم لغة جديدة أو الرقص أو حتى تعلم الشطرنج. تتطلب معظم الرياضات مستوى عال من التركيز والتفكير وهذا يساعد على تحسين قدراتك العقلية.

٢- التركيز على نشاط واحد فقط

إن العقل لا يقوى على التركيز في أكثر من مهمة واحدة في نفس الوقت، ومن المعلوم أنه كلما زادت المهام قل مقدار الاستفادة من تلك المهام، حيث إن تعدد المهام ليس جيدًا للتعلم، بل إنه يقلل من الانتباه ومستويات التركيز والذاكرة قصيرة المدى. وبالتالي، فإن تعدد المهام يقلل من أدائك العقلي، لذلك فمن الأفضل أن تضع كل تركيزك على مهمة واحدة قبل الانتقال للمهمة التالية.

٣- الحفاظ على صحة الجسم

هي أهم خطوة لكي تنمي مهاراتك الذهنية، فإن العقل السليم في الجسم السليم، فإن اتباع نظام صحي سليم لا شك أنه يقوي الذاكرة ويساعد على التركيز في المهام المطلوبة على أكمل وجه، وقد أظهرت الأبحاث أن التمارين المنتظمة، والنظام الغذائي الصحي يمكن أن يحسن وظائف المخ مثل الذاكرة وحل المشاكل والتركيز. ستشعر أيضًا بالتأثيرات الإيجابية للإندروفين " أو ما يعرف باسم هرمون السعادة يتم إطلاقه عند ممارسة الرياضة، مما يحافظ على حالتك المزاجية وعقلك. وبالإضافة إلى ذلك تحتوي بعض الأطعمة مثل الأسماك والأفوكادو والمكسرات على مستويات عالية من أحماض أوميجا ٣ الدهنية والتي يحتاجها المخ ليعمل في المستوى المثالي له.

٤- النوم

نيل قسط كافٍ من الراحة يوميًّا يساعد العقل في التركيز في تلك المهام المطلوبة منه كما يعطي الإنسان القدرة على تذكر الأشياء بسهولة، والاستعداد بشكل جيد للمهام اليومية، والقيام بها بأفضل وجه ممكن.

٥-التكرار أكثر من مرة

يعتبر التكرار من أبرز الوسائل وأهمها لتذكر الأشياء والمهام اليومية وخاصة أثناء الدراسة لأنها تحتاج إلى تذكر المعلومات لذلك لابد من التكرار لتثبت المعلومات ويسهل استحضارها.

٦- تعلم لغات جديدة

فقد أثبتت مجموعة من الدراسات استفادة المخ بشكل كبير من تحدث أكثر من لغة فيساعد ذلك في تحسين ذاكرة الإنسان والتعرف على ثقافات مختلفة وتعلم الكثير من المهارات التي تنمي مهاراتك الذهنية.

٧- ممارسة بعض التمارين التأملية

تساعدك على الراحة والاسترخاء بشكل كبير كما تعمل على تحسين وتنمية المهارات الذهنية والعقلية، والتقليل من القلق والتوتر وتحسين الذاكرة لتنمي مهاراتك الذهنية.

٨- اقرأ أكثر، شاهد التلفاز أقل

تشير العديد من الدراسات إلى أن القراءة تعمل على تحسين الذاكرة والتعاطف والتركيز وتزيد من القدرة على الإبداع. القراءة أيضًا تساعد على توسيع معرفتك ومعلوماتك أيضًا. وبغض النظر عن هذا، فإن القراءة تعتبر طريقة رائعة لتقليل التوتر عندما تشعر بالضغط أثناء العمل أو الدراسة. بدلًا من الجلوس بشكل سلبي خلف التليفزيون، استمتع بقراءة الكتاب وامنح عقلك المزيد من الوقت حتى يعتاد على القراءة ويزيد من قوة عقلك وينمي مهاراتك الذهنية.

٩- فكر بإيجابية

يمتلك العقل البشري العادي حوالي ٥٠,٠٠٠ فكرة يوميًا، لذلك فإن طريقة تفكيرك يمكن أن يكون لها تأثير كبير على نظرتك العقلية والعاطفية. إذا ملأت عقلك بالأفكار السلبية، فقد تشعر بالخوف من تعلم أي شيء جديد سواء في دراستك أو في مجال عملك. احرص دائمًا على التعامل مع عملك بعقلية إيجابية، وحاول التفكير بشكل إيجابي في جميع الأوقات، سيساعدك هذا على التفكير بشكل أفضل وسيحسن من مهاراتك الذهنية..

مهارة التفكير

المهارات الذهنية متعددة ومتنوعة ومختلفة بنفس قدر تنوع واختلاف وتعدد الباحثين الذين درسوها وتحدثوا عنها، ولذلك لا تتعجب حين تجد أن كل كتاب أو مقال أو بحث يتناول المهارات الذهنية يخبرك بمهارات جديدة مختلفة عن كل ما سبق وعرفته من قبل.

ومن أهم المهارات الذهنية على الإطلاق هي مهارة التفكير المنطقي وذلك لأن التفكير المنطقي يساعدك على الاستبصار وهو ما يدفعك إلى فهم الأشياء، خاصة الغامض منها، وكذلك يمكنك من تفسير الظواهر والسيطرة على الأمور لمصلحتك. والتفكير هو مصدر كل العلوم، والعلوم هي سر تطور الإنسان وتعديل سلوكه، والعلم هو ما يفرق بين الإنسان والحيوان، فلولا العلم لظلت استخدامات الإنسان بدائية، وظلت قدرة الإنسان محدودة ومقيدة.

والتفكير من أهم المهارات الذهنية التي خص بها الله الإنسان عن الحيوان، ولحسن الحظ التفكير شيء لا إرادي وبالتالي لا يمكننا إيقافه ولا يمكننا إيقاف تدفق الأفكار في عقولنا، ولكن على الرغم من قوة هذه المهارة الذهنية إلا أن أغلب الناس لا يركزون عليها ولا يتعاملون معها بجدية، بل يمكن أن يوقف الإنسان هذه المهارة الذهنية ولا يستخدمها إلا في المواقف والأوقات الصعبة فقط.

كيف تنمي مهارة التفكير ؟

هناك الكثير من التمارين والإعدادات التي يمكنك أن تقوم بها من أجل تنمية المهارات الذهنية ومهارة التفكير والتي سنتناولها فيما يلي:

١- مهارات الإعداد النفسي

يجب أن يسعى الشخص إلى اكتساب الثقة بالنفس وكذلك الثقة بأفكاره من أجل الوصول إلى نتائج إيجابية ولن يتحقق ذلك إلا بالمرونة وكذلك الانفتاح الذهني والرغبة في التغيير، وبالتالي حين يجهل الإنسان شيئًا ما عليه أن يقر بجهله وأن يستشير الآخرين، وكذلك قد يحتاج إلى المرونة لتغيير أهدافه إن لزم الأمر. بالطبع مع تجنب التناقض والغموض وسهولة التواصل مع الآخرين بالأفكار المقنعة الواضحة والمفهومة.

٢- مهارات الإدراك الحسي

وهي المهارات الذهنية التي تستدعي توجيه الحواس حسب الهدف والخلفية العلمية أو الفكرية للموضوع وبالتالي الاستماع الواعي مع الملاحظة الدقيقة من أجل ربطها مع الخبرات الذاتية وذلك بهدف التخلص من الأوهام أو التخيلات، وبالتالي توسيع زوايا الرؤية لكل الاتجاهات بدلًا من اتجاه واحد فقط. كذلك تخزين المعلومات وترتيبها من أجل تذكرها بطريقة منظمة، ويمكن الاستعانة في ذلك بالتساؤلات أو استكشاف الأنماط أو استخدام الإمارات الدالة والأشياء المميزة أو اللجوء للقواعد.

٣- مهارات تجنب أخطاء التفكير

وهذه المهارات الذهنية تتحقق بالابتعاد عن التمركز حول الذات، والتفكير الاستكشافي البعيد عن وجهات النظر الأحادية، كذلك تجنب التعميم والمبالغة الزائدة أو التبسيط الزائد أو القولبة أو اتخاذ موقف طرف دون آخر، مع التركيز على معالجة الأسباب وليس الأعراض وتجنب اتخاذ المواضيع بشكل شخصي أو الميل لاستنتاج التفاصيل غير المهمة وإهمال الأمور الأساسية. أيضًا تجنب التحيز أو الاعتياد أو الاستيعاب الاختياري، أو الانسياق وراء ثقافة القطيع وإهمال التحليل وإيجاد الحلول والبدائل غير التقليدية، كذلك تشجيع الفكر الابتكاري كهدف.

٤- مهارة تطويع العقل للمواقع

وهذه المهارة الغرض منها الوصول إلى الغرض من التفكير، وتحديد نمط التفكير الملائم لكل موقف، كذلك الاستعداد لتقبل النتائج من هذا التفكير، وتغيير نمط التفكير.

ما هي أنواع التفكير

التفكير الطبيعي	التفكير العاطفي	التفكير المنطقي	التفكير الرياضي
التفكير النقدي	التفكير العلمي	التفكير الإبداعي	

١ - التفكير البديهي أو الطبيعي

وهذا النوع هو البدائي، الخام، الأولي، ويتسم بالعديد من الأمور مثل: التكرار، التعميم والتحيز، التفكير في العموميات دون الاهتمام بالجزئيات، الخيال الفطري والأحلام، الوقوع في الأخطاء، التداعي الحر للخواطر.

٢ - التفكير العاطفي

والذي يطلق عليه أيضًا التفكير الوجداني أو الهوائي، والذي يقصد به الفهم أو التفسير العميق للأمور، والذي يؤدي إلى اتخاذ القرارات وفق تفضيلات الفرد أو رغباته وميوله، ويتسم التفكير العاطفي بكونه: سطحيًّا، متسرعًا، بسيطًا، يعتمد على الاستيعاب الحر، حسم المواقف مرتبط لديه بالأبيض أو الأسود وبالتالي غالبًا ما يكون خاطئًا.

٣- التفكير المنطقي

والتفكير المنطقي هو التحسين الذي تم إضافته للتفكير الطبيعي، ولا يحدث هذا إلا بالمحاولات الجادة للسيطرة على التفكير الطبيعي بالمنطق، من خلال التحليل والتعليل وفهم واستيعاب الأشياء.

٤ - التفكير الرياضي

ويتعلق هذا النوع من التفكير بالمعادلات والأمور التي تعتمد على القواعد والرموز والنظريات والبراهين، ونقطة البداية في التفكير الرياضي هي المعادلة والرموز من أجل تسهيل المعلومات وفق نسق رياضي محدد.

٥- التفكير الناقد

وهذا النوع من التفكير يمثل قدرة الفرد على التعبير عن رأيه سواء كان مؤيدًا أو معارضًا، ويترافق ذلك مع إبداء الأسباب المقنعة للرأي سواء بالموافقة أو الرفض،

ويميل التفكير الناقد إلى التأمل من أجل إصدار الاحكام، وفي هذا النوع من التفكير يكفي أن يكون هناك قضية مطروحة وللشخص رأي فيها، ويمكنه أن يكون رأيه ويدلل عليه بناء على التفكير الناقد.

وذلك بعد مراجعة المعلومات والبيانات والاختبارات العقلية والمنطقية، من خلال الأدلة والشواهد وكذلك التعرف على القرائن، ومن ثم معالجة كل هذه المعلومات والبيانات لتبين الحقيقة والوصول إلى رأي.

ويعتمد التفكير الناقد على عدة خطوات هي:

- تحديد الهدف من التفكير
- التعرف على أبعاد الموضوع
- تحليل عناصر الموضوع بما يلائم الهدف
- وضع معايير ومؤشرات ملائمة لتقييم العناصر
- استخدام معايير محددة في تقييم العناصر كل عنصر على حدة
- التوصل إلى قرار أو حكم

٦- التفكير العلمي

وهذا النوع من التفكير عبارة عن عملية عقلية يتم بموجبها حل المشكلات أو اتخاذ القرارات بطريقة علمية، ولا تحدث هذه العملية إلا عن طريق التفكير المنظم المنهجي، ومن خلال عدة خطوات هي:

- تحديد المشكلة والهدف من اتخاذ القرار.
- جمع البيانات والحقائق ومعرفة آثارها المحتملة.
- وضع الحلول البديلة للمشكلة.
- تقييم كل بديل من البدائل.

- اتخاذ أنسب قرار يمثل المسار الأفضل لتحقيق الهدف.
- دراسة الإمكانيات والموارد المتاحة.

٧- التفكير الإبداعي

الإبداع هو النظر للمألوف ولكن بزاوية غير مألوفة، وبالتالي تحول هذه النظر الأفكار إلى أمور عظيمة، وإبداعية قابلة للتطبيق والاستعمال، وأهم مميزات التفكير الإبداعي:

- توفير البدائل المتعددة للمشكلات.
- تجنب عمليات المفاضلة والاختيار.
- البعد عن النمط التقليدي الفكري.
- تعديل الانتباه إلى مسار فكري جديد.

أما عن خصائص التفكير الإبداعي فهي:

- الحرص على الجديد من الأفكار أو المفاهيم أو الآراء.
- الاعتماد على البحث عن البدائل والاستعداد لتجربة الأمور الجديدة.
- الثقة بالنفس وتجنب الروح الانهزامية.
- استقلالية الرأي والموقف.
- روح المبادرة في التعامل مع القضايا والأمور كلها.

أما عن معوقات التفكير الإبداعي فهي:

- الخوف من الفشل
- الخوف من النقد
- انعدام الثقة بالنفس
- الاعتياد والألفة
- الخوف من المجهول أو الجديد
- التوتر
- التخوف
- الاستبداد الفكري
- الرغبة في التقليد

مهارة توفير الوقت كأحد أهم المهارات الذهنية

ويحدث ذلك عن طريق:

١. تحديد الهدف
٢. التخطيط
٣. قائمة ترتيب المهام
٤. التحضير والاستعداد
٥. استخدام أدوات تنظيم الوقت
٦. إدارة الوقت بحكمة
٧. تقسيم المهام المعقدة إلى مهام فرعية والانتهاء منها واحدة تلو الأخرى.
٨. تجنب المماطلة في المهام الثقيلة
٩. تجنب المثالية
١٠. ترتيب الأغراض والأفكار
١١. التواصل الفعال مع الآخرين
١٢. احترام المواعيد
١٣. تجميع المهام المتشابهة
١٤. تجنب القبول بالأمور الناقصة
١٥. احترام الآخرين
١٦. مساعدة الغير
١٧. تعلم القراءة السريعة
١٨. استغلال الأوقات
١٩. التحرك بشكل دائم
٢٠. ركز على كل مهمة على حدة
٢١. تجنب المشتتات وخاصة الهاتف
٢٢. لا بأس من تفويض الغير ببعض المهام
٢٣. معرفة ذاتك والاهتمام بتطوير أدائك اليومي الذهني والبدني

مهارة الاستذكار

تعتبر مهارات الاستذكار والدافعية من أهم مهارات التعليم والتعلم، حيث تعتمد جميع مهارات التعلم على مدى استعداد الإنسان ودافعيته للتعلم وقدراته الذهنية في فهم المادة العلمية بدقة عالية وسرعة جيدة ثم معالجتها وتحليلها وحفظها واسترجاعها عند الحاجة إليها أو التطبيق العملي لها. وتتضمن مهارات الاستذكار والدافعية العديد من المهارات الأخرى والاستراتيجيات التي تنمي قدرات الفرد العقلية والذهنية ودوافعه للتعلم وتشمل وعي وحماس الإنسان لتحقيق الأهداف التي يسعى إليها من دراسته للمادة، وقدرات التحكم في الذات ومهارات إدارة الوقت ونظرته الإيجابية للمستقبل.

كما تشمل عددًا من المهارات الدراسية مثل مهارات القراءة والانتباه والتركيز والتلخيص وتدوين الملاحظات والمراجعة الدائمة. وتكون هذه القدرات في أفضل حالاتها إذا توفرت العوامل المكانية والزمانية المناسبة، وغابت المعرقلات والمحبطات النفسية والاجتماعية والاقتصادية. ويقدم هذا الفصل شرحًا مفصلًا عن أهمية مهارات الاستذكار والدافعية وخصائص كل مهارة واستراتيجيات تطويرها، بالإضافة إلى توضيح بعض الطرق التي تساعد على زيادة وتطوير هذه المهارات مثل الخرائط الذهنية والمهنية.

مفهوم الدافعية:

ويقصد بها مجموعة من العوامل والمسببات الداخلية والخارجية التي تثير سلوك الفرد وتنشط قدراته العقلية والحركية لعمل شيء معين، وتشمل هذه العوامل المحفزات النفسية والشخصية للفرد مثل الطموح والتحدي والإصرار والسعي إلى النجاح والتفوق وغيرها، وأيضًا محفزات خارجية مهنية واجتماعية وسياسية مثل الحوافز والشهادات والترقيات والرواتب والمكانة الاجتماعية وما إلى ذلك. وتؤثر الدافعية بشكل مباشر في سلوك الفرد، وتطور من قدراته، وتحسن الأداء. وتختلف مستويات الدافعية بين الأفراد باختلاف وتفاوت نسب هذه الدوافع والحوافز وقوتها. حيث تؤثر هذه الدوافع على كمية الجهد المبذول لبلوغ الهدف، ودرجة الاستمرار والتغلب على العقبات والصعوبات والتحديات، ومستوى القدرات الذهنية والعقلية المستخدمة أثناء العمل مثل الانتباه والتركيز والتحليل والتذكر وغيرها.

مفهوم الاستذكار:

يقصد بمهارات الاستذكار عمومًا مجموعة السلوكيات والمهارات التي يكتسبها الإنسان أثناء مسيرته الدراسية والتي تساعده على فهم المادة العلمية واستيعابها وتحليلها ومقارنتها بما تعلمه سابقًا، والقدرة على عمل روابط ذهنية بين هذه المفاهيم العلمية وتذكرها واستعادتها وقت الحاجة إليها. كما تشمل أيضًا المهارات العملية والفنية التي يطورها الإنسان من خلال المعرفة النظرية ويحولها إلى خبرات ومهارات عملية يستفيد منها في ميدان العمل. ومع تكرار هذه المهارات التعليمية، يتطور سلوك الفرد وتصبح مهارة الاستذكار عادة وسلوكًا منتظمًا يميزه في جميع أعماله ومهامه المستقبلية.

خصائص الاستذكار الفعال:

١ - توفير البيئة المناسبة للتعلم:

ويمكن تقسيم عوامل البيئة المناسبة للتعلم إلى قسمين: عوامل ذاتية داخلية، وعامل خارجية لوجيستي ومكانية، ونلخصها فيما يلي:

عوامل ذاتية داخلية:

- معرفة المادة العلمية والواجبات والمهام الدراسية والمواعيد.
- وضع أهداف محددة لكل جلسة وتحديد ما يجب عمله.
- الصفاء الذهني والنفسي والاستعداد للدراسة والتركيز على المهمة الحالية وعدم تداخل المهام.
- التفكير الإيجابي وتصور النجاح والتميز.
- تجاهل المشكلات النفسية والأفكار المشوشة والمسببات المختلفة التي قد تشتت انتباه الإنسان.
- الجلوس بشكل صحي ومناسب.
- الاستعداد البدني للدراسة من خلال الجلوس بشكل مناسب وارتداء ملابس مريحة وتناول الوجبات المغذية وغيرها.
- الراحة البدنية والاسترخاء ويحصل ذلك من خلال ممارسة الرياضة والنوم الكافي وغيرها والابتعاد عن السهر والمنشطات وغيرها.
- تخصيص فترات قصيرة للراحة.

عوامل خارجية:

- اختيار المكان المناسب للدراسة بما في ذلك التهوية الجيدة والإضاءة الكافية.
- تجنب الأماكن العامة والمزدحمة ومناطق الإزعاج وغيرها.
- اختيار الزمان المناسب للدراسة وتختلف من شخص إلى آخر بحسب التعود والاستعداد البيولوجي للشخص.
- إقفال الهاتف والتلفزيون ومنبهات وسائل الاتصال الاجتماعي وصفحات الإنترنت غير المتصلة بالدرس.
- ترتيب طاولة المذاكرة ووضع الأدوات والكتب والمراجع بشكل مرتب.
- توفير الأدوات والوسائل التعليمية والمراجع والأجهزة التي يحتاجها الإنسان.
- جعل مكان الدراسة أو العمل ممتعًا وجذابًا بما يتناسب مع شخصيتك مثل إضافة الزهور أو التحف أو ما تحب أن تراه أمامك أو تشعر به.

عوامل تعزيز الاستذكار الجيد:

- حب المادة العلمية وربطها باهتمامات الإنسان وقضاياه الشخصية والمجتمعية.
- التفكير الإيجابي في النجاح والإنجاز.
- الحماس والإصرار وقوة الإرادة والعزم على الإنجاز.
- مشاركة الزملاء والعمل الجماعي.
- أساليب التشجيع والتحفيز من المحاضر والمدرب ورب العمل.
- وجود المكافآت والحوافز المعنوية والمادية: يمكن أن يضع الإنسان لنفسه حوافز معنوية أو مادية مرتبطة بإنهاء المهمة.

قواعد الاستذكار الفعال:

- تهيئة بيئة التعلم والاستعداد النفسي واللوجستي للتعلم.
- تطوير مهارات التعلم الذاتية من خلال القراءة الدائمة والاطلاع حيث يحاول الإنسان اكتساب المعرفة من خلال البحث وإجراء التجارب والملاحظات والمشاهدات ومراجعة الكتب والمراجع.

- استخدام جميع القدرات الذهنية والعقلية أثناء الاستذكار وتنشيط جانبي المخ الأيسر والأيمن من خلال ربط البيانات والمعلومات بالأشكال البيانية والرسومات وغيرها (يتخصص الجانب الأيمن من المخ بالجوانب الفنية والأشكال والألوان وغيرها بينما يهتم الجانب الأيسر للمخ بالبيانات والحسابات ومعالجة البيانات).
- استخدام التكنولوجيا والإنترنت الاستخدام الأفضل والاستفادة من التطبيقات والبرامج التعليمية المتوفرة والتي تساعد على فهم المادة العلمية وترتيب الأفكار وإدارة الوقت وغيرها.
- فهم المادة العلمية فهمًا جيدًا وربطها بتجارب الإنسان الشخصية والمجتمعية، حيث إن حفظ المادة العلمية بدون فهمها يكون عديم الفائدة ويستغرق وقتًا وجهدًا أطول من حفظ المادة ذات المعنى الواضح.
- معرفة الأساليب الشخصية المناسبة للفرد للتعلم والاستذكار.
- معرفة الأوقات الزمنية المناسبة للاستذكار بحسب طبيعة الفرد وأوقاته. حيث تكون ساعات التركيز أعلى لدى بعض الأفراد في الصباح الباكر بينما يفضل آخرون أوقات المساء للتعلم والتركيز.
- اختبار الذات دوريًا، حيث يقوم الإنسان باختبار نفسه ومعلوماته من خلال التسميع أو التطبيق للمادة العلمية ومعرفة جوانب الضعف وتطوير المهارات.
- الثقة في النفس وحب التعلم والتفكير الدائم بالنجاح والتميز والحيوية والنشاط وعدم السماح لمشاعر القلق والخوف والتوتر بالتغلب عليه.
- السعي دائمًا إلى التميز والابتكار وتطوير المهارات الفرد.

عوائق الاستذكار:

- النسيان: يعتبر النسيان من أهم معوقات الاستذكار حيث يصعب على بعض الطلاب الاحتفاظ بالمعلومات لوقت أطول. وقت تكون الأسباب عقلية وذهنية وذلك لضعف ما في خلايا الدماغ، أو نفسية وصحية تعرقل قدرات الإنسان على الاستيعاب الصحيح للمعلومة أو تخزينها بشكل صحيح، وقد تكون الأسباب فنية وتعود لعدم التركيز أثناء الدراسة أو التنظيم غير المرتب للمعلومات أو عدم وجود الحافز أو غيرها.
- التشتت الذهني وتداخل المعلومات: ويحدث ذلك عند تعلم أشياء جديدة مشابهة لمعلومات سابقة تم حفظها، ولعدم التركيز على الفوارق والاختلافات البسيطة بين هذه البيانات، تتداخل تلك المعلومات مع بعضها، ويتشتت ذهن الإنسان أثناء استحضارها.

- الإهمال والتسويف: ويسبب الإهمال والتسويف تراكم المادة العلمية على الإنسان وكثرة الدروس والمعلومات التي يصعب عليها عندئذٍ استذكارها وفهمها في وقت قصير جدًّا ومع الضغوطات النفسية التي تصاحب فترة الاختبارات.
- الاضطرابات النفسية والقلق والخوف: قد يتعلم الإنسان المادة العلمية بشكل جيد ويتم تخزين جميع البيانات والمعلومات لكن الحالة النفسية أثناء استرجاعها لا تساعد على التركيز. وتحصل هذه الاضطرابات بسبب موقف عاطفي معين أو مشاعر سلبية تتحكم في قدرات الإنسان.
- المشاكل الاجتماعية والاقتصادية: يقل تركيز الإنسان تحت مؤثرات وإرهاصات المجتمع والأسرة وسوء الأحوال الاقتصادية، حيث يصعب التركيز في الدراسة والتعلم في وجود مشكلات عائلية أو صدمات عاطفية مثل الطلاق والوفاة وغيرها.
- الإرهاق والتعب: تؤثر الحالة الجسدية للطالب على قدراته الذهنية والعقلية بشكل كبير جدًّا. حيث يصعب التركيز والفهم أثناء المحاضرات وأوقات الدراسة. لذلك ينصح دائمًا على الحفاظ على الحالة الجسدية للطالب وذلك من خلال تناول الأطعمة الصحية والنوم مبكرًا وأخذ قسط كاف من الراحة، وممارسة الرياضة وغيرها.

تقوية الذاكرة

من أهم قدرات الإنسان الذهنية هي مهارة الذاكرة والحفظ، حيث هي التي تدعم الإنسان في عملية التفكير في الأشياء بعد أن تغيب عن ناظريه، وبذلك هي لا تنفصل عن مهارة التفكير بل هي المعين الرئيسي للتفكير والعقل وهي الوعاء الذي يحفظ في عقل الإنسان ما يرد عليه من معلومات وبيانات ومشاعر وخبرات.

وتتكون الذاكرة من ثلاثة أنواع أساسية، وهي:

١- ذاكرة حسية ناقلة تستقبل المعلومات من الأعضاء الحسية (الحواس) وتحتفظ بها (لمدة لا تزيد عن خمس ثوان)، لذا لا بد من نقلها إلى مستودع آخر.

٢- الذاكرة قصيرة المدى تستقبل المعلومات من الحس الناقل حتى تحدث عملية ذهنية واعية، وفي هذه الذاكرة يتم معالجة المعلومات، فإما أنها تحذف من الذاكرة قصيرة الأجل، أو أنها ترسل إلى الذاكرة طويلة المدى، وعادة عندما لا يتم نقل المعلومات إلى الذاكرة طويلة الأجل خلال خمس عشرة ثانية فإن المعلومات تنسى.

٣- الذاكرة طويلة المدى: وهي الذاكرة التي يتم خزن المعلومات فيها على المدى البعيد، لذا لابد من تنمية وتطور هذه الذاكرة وتدريبها على تخزين واسترجاع المعلومات بشكل سريع وقوي، وتعمل هذه الذاكرة بشكل مستمر لمعالجة المعلومات التي نستقبلها بشكل سريع، ثم تعمل على الحذف أو التخزين، ومن ثم الاسترجاع في الوقت المناسب.

وظائف الذاكرة:

١- قوة الملاحظة/التركيز:

من أهم المراحل في الذاكرة هي الملاحظة والتركيز على الأمور مما يزيد من تذكر هذه الأمور مستقبلًا، إن تطوير القدرة على التركيز يساوي تطوير القدرة على التذكر.

٢- التصور / التخيل:

وهو قدرة العقل على تصور حدث ما، وهذا التخيل يخضع لعدة عوامل، منها العاطفة والمعتقد والخبرات السابقة، ولا يشترط أن يتشابه اثنان في تخيل شيء واحد بل ربما يكونان مختلفين للعوامل المذكورة سالفًا.

فبعض الناس يبدو أنهم يتذكرون ما يرون، بينما البعض يتذكرون بشكل أفضل عندما يسمعون، ولقد أثبتت الدراسات أن استخدام الذاكرة البصرية التي تعتمد على رؤية الأشياء والذاكرة السمعية التي تعتمد على سماع الأشياء معًا له مميزات أفضل خصوصًا في تعلم الأسماء واللغات والمصطلحات.

٣- ترابط الذاكرة:

إن ترابط الذكريات والتخيل يعملان معًا، فإذا أخذت معلومة وقمت بربطها بشيء تعرفه فعلًا إما موجود في عقلك أو تخيلته، فإنه يكون من السهل أن تتذكر تلك المعلومة الجديدة، علمًا أن عملية الربط تكون في عقلنا الباطن بدون أن نشعر أو نتحكم فيها.

٤- الإبدال:

استخدام الكلمات البديلة والقريبة من المعنى هي إحدى الطرق التي تستخدمها الذاكرة لتساعد على تذكر الكلمات الصعبة بسهولة، إن استخدام الكلمات أو العبارات البديلة يقرب المعاني من الكلمة المراد تخزينها، فإذا نسيتها تذكرت الكلمة البديلة.

٥- التبويب والتصنيف:

تضع الذاكرة الأشياء المتشابهة في مجموعة واحدة، إن هذه الطريقة تساعد الذاكرة في تخزين الأشياء بشكل مرتب بناء على التشابه بينها في عدة مجموعات، ومن ثم يسهل عملية استرجاعها عند الحاجة إليها.

٦- مثبتات الذاكرة:

وتسمى أيضًا مشابك الذاكرة، وهذه الطريقة من أكثر الطرق فاعلية لترابط الذكريات المستقرة في ذهن الإنسان والمعلومات الجديدة، إن ربط المعلومات الجديدة بذكريات سابقة في الذهن بشكل منظم يجعل أيضًا تخزينها في الذهن منظم، هذا يعني قدرة الذاكرة على استرجاع أي معلومة من ذهنك بشرط أن تخزن بشكل منظم.

مبادئ عامة لتنمية الذاكرة:

١- الاهتمام: يساعدك الاهتمام على تخزين المعلومات ما دمت مهتمًا بها.

٢- الانتقاء: انتقاء المعلومات أكثر أهمية ويجعل الذاكرة حاضرة باستمرار.

٣- الانتباه وزيادة التركيز وعدم التشتت يزيد من قوة الذاكرة.

٤- الفهم: يعتبر الفهم والاستيعاب عاملًا أساسيًا في قوة الذاكرة.

٥- عقد النية على التذكر يستحث قدرات الذاكرة بشكل أقوى.

٦- الثقة: والتغير الذهني الإيجابي حيث تؤدي الثقة في قوة ذاكرتك إلى زيادة قدرتك على تذكر الأشياء.

٧- التأثير في الذات: التأثير الإيجابي على الذات يزيد من قوة الذاكرة والعكس يحدث عندما يكون التأثير سلبيًا.

٨- الارتباط: ربط الأشياء مع بعضها وتكوين خرائط ذهنية لها يزيد من قوة الذاكرة.

٩- خلفية التجربة: المعرفة الجيدة بالأمور والاطلاع عليها يزيد من قوة الذاكرة.

١٠- التنظيم: عندما يكون تخزين المعلومات منظمًا سوف يزداد فرص تذكرها بشكل سريع.

١١- ممارسة أساليب حديثة لتعلم تنمية القدرة على التذكر: كلما زاد تمرين ذاكرتك زاد تطورها ونموها.

وفيما يلي أهم أساليب الحفظ والتذكر التي تساعد على تعلم المهارات وحفظها في ذاكرة الإنسان بشكل أقوى.

١- الخرائط الذهنية

تعتبر الخرائط الذهنية من أهم الوسائل التي تساعد الإنسان على التعلم والاستذكار والتفكير والحفظ والتذكر. حيث تعمل الخارطة الذهنية على ربط جانبي المخ الأيسر والأيمن وتفعيلهما وتنشيطهما من خلال ربط البيانات والمعلومات وعلاقاتها بالأشكال الفنية والرسوم والخرائط. وهي أشبه ما تكون برسمة الخلية العصبية أو الشجرة، وهنا يجب أن نوضح أن مخ الإنسان مقسوم

إلى قسمين متساويين (أيمن وأيسر) حيث إن المخ الأيمن مسؤول عن الأعضاء الموجودة في الجهة اليسرى من الإنسان والعكس صحيح المخ الأيسر مسؤول عن الأعضاء الموجودة في جهة اليمنى. ويقوم المخ الأيمن بعمل وظائف متعلقة بالجوانب الفنية مثل الخيال والرسم والتخطيط والتنسيق والتلوين والرسم والموسيقى والتلحين والحب والمشاعر. ويهتم الجانب الأيسر بوظائف اللغة والحساب والمنطق والتفكير والترتيب والتحليل.

وهنا تجمع الخراطة الذهنية وظائف الجانبين الأيمن والأيسر من المخ، وتساعد الإنسان على استخدام جميع جوانب المخ ومهارات التفكير. كما تسهل على الإنسان الحفظ والتذكر من خلال ترابط الأفكار وتنظيمها في أشكال سهلة ومريحة. كما تنمي الفكر الإبداعي والابتكار والتميز.

ويتم عمل الخرائط الذهنية بعد التفكير الدقيق والاستذكار للمادة العلمية، وتوضع الفكرة الرئيسية بشكل مختصر في منتصف الصفحة. ثم يتم رسم أقواس وأسهم متفرعة من الفكرة الرئيسية وتقسيماتها إلى أفكار فرعية وأمثلة، ثم تقسم الأفكار الفرعية إلى أفكار وأمثلة أكثر تفصيلًا. وتستخدم الألوان المختلفة والصور والأشكال والرموز لزيادة التوضيح والترابط بين الأفكار وإعطاء المنظر المبهج للعين. وكلما كانت الرسوم والأشكال ملفته للنظر كلما كان أسهل تذكرها واستحضارها. وتستخدم الأوراق العريضة لرسم الخرائط، والأقلام متعددة الألوان والصور والأشكال المناسبة.

يمكنك عمل الخرائط الذهنية يدويًا، أو باستخدام الحاسوب والبرامج المخصصة لذلك فهي توفر لك الوقت وهي موجودة ومتوفرة على شبكة الإنترنت وتطبيقات الجوال وكل ما عليك هو البحث في محركات البحث عن عبارة "برنامج عمل خرائط ذهنية".

٢- التركيز

الاهتمام والاستماع للتفاصيل والتركيز في دقائق الأمور يساعد على التذكر، حيث يتم ربط التفاصيل ببعضها البعض ومن ثم يعزز القدرة على تذكر الأشياء بشكل أكبر.

٣- التكرار

كلما أردت تذكر شيء عليك تكراره في داخل عقلك عدة مرات، هذا الأمر يجعل ما تريد تذكره ينطلب في الذاكرة الدائمة وتصبح من ثم عملية تذكره أسهل.

٤- الكتابة

كلما كتبت أكثر كان تذكر المعلومات والبيانات والأرقام أسرع وأسهل.

٥- الألعاب الذهنية

مثل حل الكلمات المتقاطعة وغيرها من الألعاب التي تحفز عمل الدماغ، حيث تدعم ممارسة تلك الألعاب بشكل يومي العقل وتحفز تقوية الذاكرة.

٦- تعلم شيء جديدة

يعزز تعلم الأشياء الجديدة والهوايات الجديدة من قدرة الدماغ ليعطي المزيد، فتعلم لغة جديدة على سبيل المثال سيرفع من قدرات الدماغ وينشط الذاكرة بشكل أكبر.

٧- الروتين:

الاحتفاظ بدفتر ملاحظات لتدوين الأفكار والروتين اليومي وتفقدها باستمرار وتدوين التواريخ والأيام والأحداث ينشط من قدرة الدماغ على التذكر وعلى التعامل مع الأرقام.

تذكر الأسماء والأعداد:

يواجه العديد من الناس صعوبة في تذكر أسماء الآخرين أو ربما أعداد أو أرقام معينة، وتبدأ هذه الصعوبة من التفكير واعتقاد سلبي حول قدرة الشخص الذهنية في التذكر، وقد تكون هناك أسباب أخرى تغذي من هذه الصعوبة وهي:

١- عدم الاهتمام: إن عدم الاهتمام بالأشخاص أثناء مقابلتهم أو حفظ أسمائهم أو ربما أرقام هواتفهم تدعم عدم التذكر، فإن لم تهتم بالشيء نسيته.

٢- الانشغال: أو التشاغل بأمور أخرى وقت التعارف، كأن تصافح شخصًا وأن تفكر في أمر آخر، وبالتالي تخفق في تخزين الاسم ومن ثم لا تذكره.

٣- موقفك تجاه الشخص: اعتقادك بأنك لن تقابله مرة أخرى، وبالتالي سوف تقنع نفسك بعدم أهمية حفظ اسمه، لذا غالبًا سوف تناديه أثناء المقابلة عزيزي أو صديقي.

٤- عندما يتمتم الشخص المقابل باسمه وتكون غير قادر على سماعه بشكل واضح، وفي نفس الوقت تشعر بالحرج من طلب إعادة اسمه مرى أخرى، لذا اطلب إعادة الاسم لأنه يعني الاهتمام بالشخص المقابل.

٥- الأسماء التي تكون من لغات أخرى قد تمثل مشكلة أثناء تذكرها، لذا اربطها بأسماء وأشياء تستطيع من خلال هذه الروابط أن تتذكرها.

القواعد السبع لتذكر الأسماء والأشخاص:

١- الحفاظ على بنية ذهنية إيجابية.

٢- اهتم بتذكر اسم كل شخص تقابله.

٣- استمع بانتباه، واطلب إعادة الاسم عند عدم التأكد منه.

٤- اربط بين الاسم وأحد الأشياء المعروفة لديك.

٥- استخدم عملية الإبدال بربط الاسم بأشياء مألوفة لديك.

٦- اربط بين الصورة المألوفة والشخص في ذاكرتك.

٧- كرر الاسم وبديله لزيادة ثقتك بنفسك بالتذكر.

خطوات تذكر الأرقام:

١- جمع أجزاء الرقم نفسه، فمثلًا الرقم ١٣٤٨ يمكن تذكره على النحو التالي ١+٣+٤=٨.

٢- ربط الرقم بشيء مهم في حياتك.

٣- تحويل الأعداد إلى حروف، حيث يرمز كل عدد لحرف (من ٠ إلى ٩) فمثلًا الرقم ١٧١٣ يمكن ترجمتها إلى كلمة مدحت وهكذا.

وعمومًا هذه الطرق جميعًا وغيرها تحتاج إلى ممارسة عملية مستمرة ولياقة ذهنية متجددة حتى تنشط الذاكرة، ومن خلال ذلك كله تمتلك ذاكرة قوية وفعالة.

مهارة الإتقان

الإتقان هو ثمرة النجاح، ولكن كيف يمكن المحافظة على الإتقان لكي يتمكن الإنسان من النجاح والاستمرار فيه، هناك ثلاثة عوامل تسهم في تعزيز عملية الإتقان والحفاظ على النجاح:

١- المحافظة على أسباب الإتقان:

التفوق ليس في امتلاك الإتقان وإنما في المحافظة على الإتقان في كل الأمور، وهو يحتاج دومًا إلى تجديد النية، وصقلها بالعزيمة، والتأكد من وضوح الهدف في كل حركة، وبذلك نمتلك الدافع الدائم، الذي يجعلنا محافظين على الإتقان مهما كانت العقبات أو الصعوبات.

٢- المعرفة والاطلاع:

في كل يوم جديد على مستويات الحياة، فهل يعقل أن يمر الجديد دون أن يدري به الناجحون أو يتقنون معرفته؟! خاصة ونحن نعيش في عالم المعلومات وعصر المعرفة، ولن يفهم هذا المعنى إلا الكبار الذين يواجهون الحياة ويقابلون المحترفين في العلم والمعرفة في مواقف عملية، فهل ينهزمون أم يجعلون الازدياد المعرفي منهجهم، ويبحثون بكل الطرق في الانتقال من الهواية إلى الاحتراف، ثم يثبتون على ذلك ليكون الثبات نقطة انطلاق وحركة، لا نقطة راحة أو قعود أو اكتفاء.

٣- الرضا بالنتيجة

الرضا معناه هنا، المحاولات الدائمة للوصول إلى النتيجة وهي النجاح، وليس شيئًا غير النجاح، لذلك فمن أراد الثبات على الإتقان، فليثبت على العمل، والإصرار على النجاح، لا تقعده عقبة، ولا تؤخره كارثة، ولا يثنيه فشل، لأن كل ذلك هي محاولات نحو النجاح، وما لا يتم النجاح إلا به فهو نجاح، ويحتاج منه إلى رضا وقناعة وفرح وسرور في أنه يسلك طريق النجاح.

الإتقان والاحتراف:

إن الاحتراف سواء كان في حديثنا أو كلامنا أو أعمالنا أو مهنتنا، يحتاج إلى أسس لابد أن تتوفر لدينا، والوصول إليها بأنفسنا وليس بغيرنا، فكلها تعتمد أساسًا على ما لدينا من قناعة وعلم وممارسة ودراسة وخبرة وتميز وابتكار وانتهاز الفرص وانفتاح على الآخرين، وهذا الإجمال يحتاج إلى تفصيل، وفيما يلي أسس الاحتراف التي تقود إلى الإتقان:

الانتماء

بمعنى القناعة بالعمل، وتبني مبادئ وأفكار ذلك العمل حتى يصبح جزءًا منك لا تستطيع الاستغناء عنه، فقد وجدت الدراسات أن ٣٨٪ من حالات الاكتئاب تكون ناتجة عن عدم الانتماء لأي فكرة أو بلد، فالانتماء هو مرجعية الإنسان في مواقف الحياة المختلفة.

التخصص:

التخصص في شأن من الشئون لا يأتي من الفراغ، إنه المزيد من البحث والدراسة والممارسة والتجديد من ناحية المتخصص هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستعانة بأهل الخبرة والاستفادة الدائمة من تجاربهم.

العلم:

ليس المقصود بالعلم مجرد حشو الرأس والنفس بالمتون والعلوم، وإنما العلم بمعرفة قواعده ومقاصده من جهة، وكيفية تطبيقها على الواقع الذي نعيشه وفي الحياة.

التميز:

أجريت دراسات في جامعة هارفارد مفادها أن ٧٪ فقط يعتمد على تميزه في مهنته، بينما ٩٣٪ منهم يعتمد على المهارات الشخصية والقدرة على استغلالها، وهذا تميز الهواة، أما المحترفون فهم متميزون بأشخاصهم وأعمالهم، ومبادرون بأفكارهم المتميزة، ومشروعاتهم الفريدة في الحياة.

الثقة:

الثقة للمحترف قد يراها البعض غرورًا، ولكنها عنده تواضع لما يعمله، وهي لا تنمي إلا الانشغال بالعمل، والممارسة الدائمة.

الابتكار

المحترف ليس هاويًا يتعلم وسائل الابتكار وأساليب المبدعين، فهو قد تجاوز ذلك كله، فتفكيره يوجهه إلى التطوير وإيجاد الحلول القابلة للتطبيق، فالمرونة والواقعية والتأقلم أصبحت من طباعه وسجاياه في التعامل مع الحياة.

الخبرة:

وملخصها المزج بين العلم والعمل، بين القول والممارسة، ومرادف الخبرة هي التجربة، والتجارب الفاشلة هي التي تدوم في خبرة الإنسان، فالتجارب الناجحة سرعان ما تزول للنشوة الوقتية التي تحدثها، والخبرة للمحترفين تعني العمل مما هو مسجل ومحفوظ بشكل جيد في عقل الإنسان، من كثرة الممارسة، يستطيع بها أن يقرأ الأحداث والأوضاع والمستقبل.

المهارة:

كثيرًا ما نسمع عن كيفية اكتساب المهارات الإدارية والتربوية مثل مهارات الاتصال والتخلص من الضغوط أو كسب الآخرين وفن التفاوض، مما يعني أن المهارة تكتسب ويتعلمها الإنسان، وهذا طريق الهواية في الاكتساب والتعلم، أما الاحتراف فإنه يعني حيازة مهارة واحدة تدعم اكتساب أي مهارة أخرى مهما كان نوعها، ألا وهي الحماس، فهو ما يضمن النجاح الدائم ويحرك الحياة إلى الأمام، وهو القوة التي تشعل كل القدرات، وتدفع نحو تحقيق الأهداف، والحماس لدى المحترفين حماس متزن ومرن وواقعي وإيجابي، لأنه اكتسب بالممارسة والتطبيق والبحث والدراسة والملاحظة، وليس بالقراءة والتدريب النظري فقط.

الانفتاح

ويعني الانفتاح على النفس وعلى الآخرين، وإن كان الهواة يحاولون ويجتهدون، فإنه لدى المحترفين حقيقة تتحرك داخلهم، فهم يحترمون وجهات النظر، ويستفيدون بالخبرات، ويستغلون الفرص، فيشاركون ويتقبلون ويتبادلون، ويتفهمون ويتعرفون ويتعاونون.

مهارة التركيز

إن مهارة التركيز من المهارات الذهنية الأساسية التي تحسن عمل الإنسان وتجعله أكثر قدرة على الإنجاز والتذكر والاستذكار والتعلم بفاعلية أكبر، وفيما يلي أهم النصائح لضمان قدرة أكبر على التركيز:

١- افعل ما تراه ضروريًّا لضمان فهم ما تقرأ أو ما تدرس، ادرس المحتوى يومًا بيوم، واربط المعلومات ببعضها البعض، واقرأ كل كلمة بعناية تامة.

٢- حاول الاستمتاع بما تدرس: كن يقظًا لما قد تكون له علاقة بالمادة أو المحتوى من قراءات ومشاهدات خارج الإطار التقليدي، وابحث عن المبادئ العامة والدروس المستفادة من المادة التي تقرؤها مما يسهل قدرتك على التركيز.

٣- ضع هدفًا في ذهنك أثناء العمل، حيث إن تحديد الأهداف قصيرة المدى أثناء أداء مهامك يسهم في رفع معدل الإنجاز، واحرص على مناسبة الوقت المتاح للهدف الذي تريد إنجازه حتى تنجح في تحقيق ذلك بفاعلية.

٤- ادعم نفسك بفعل كل ما يساعدك على التركيز أثناء العمل، وخذ فترة تتراوح بين ٥-١٠ دقائق بعد كل ٤٥-٥٠ دقيقة عمل، ولا تدع أي مشتتات من حولك تزعجك وتعطلك عن العمل والتركيز، لا تسمح للقلق والخوف بالتدخل في تركيزك الذهني حتى لا تواجه صعوبة في تحقيق أهدافك.

٥- جرب تحويل نظام العمل الجيد إلى عادات ثابتة، واعمل وفق جدول أو نظام معين لأن ذلك سيساعد على تكوين عادات جيدة، اجعل العمل الصعب في الأوقات الأعلى تركيزًا لديك.

الذكاء

يعرف علماء النفس وعلماء التربية الذكاء، بأنه القدرة على مواجهة الصعاب، ومهارة التكيف مع الظروف الطارئة، ومن ثم حل المشاكل التي تعترض طريق الفرد، أي أن ذكاء الإنسان الحقيقي بحسب هذا التعريف يوضع على المحك في وقت الأزمات، أكثر منه في وقت الراحة، ونحن نقبل اليوم الرأي القائل بأن الديناصورات لم تكن مخلوقات ذكية بما فيه الكفاية، لتواجه التغييرات المناخية التي حدثت على سطح الأرض، بدليل أنها لم تستطع التكيف مع هذه التغييرات للبقاء على قيد الحياة.

وعلى كل حال، فإن هذا التعريف حديث نسبيًا، بينما يرتبط المفهوم التقليدي للذكاء بأنه القدرة على التفكير، والاستنتاج المنطقي، والتوهج العقلي والألمعية، والقدرة على تخزين المعلومات والتوصل إليها، حتى إن كلمة "انتيليجنسي" أي الذكاء في الولايات المتحدة الأمريكية مثلًا جهاز أو كالة الاستخبارات العسكرية والسياسية الأمريكية، وهو الجهاز الذي يجمع المعلومات ويخزنها لأجل استعمالها.

محاور الذكاء الثلاثة:

مما تقدم نفهم أن الناس تعودوا أن يربطوا الذكاء بالنشاط العقلي، وقد راجت في الغرب فكرة قياس الذكاء على أساس قياس قوة هذا النشاط، ولذلك كان الIQ عندهم هو نسبة ذكاء الفرد إلى متوسط الذكاء في المجتمع، أما بالنسبة للأطفال فيأخذون في الحسبان العمر الزمني للطفل مقارنة بعمره العقلي.

هوارد جاردنر والذكاء المتعدد

وقد لاحظ بعض العلماء أن هناك أنواعًا من القدرات والمواهب الفردية لا تستطيع هذه الامتحانات قياسها، وحدث أن كثيرين من الموهوبين قد فشلوا في امتحانات الذكاء التقليدية، ولكنهم برزوا بعد ذلك في كثير من مجالات الحياة، سواء في الجامعة التي عادت وقبلتهم أو خارجها.

وهذا ما دعا بعض العلماء لتوسيع مفهوم الذكاء، بحيث تشمل قدرات ومواهب للفرد غير القدرات الحسابية أو المنطقية.

وفي كتابه "أطر العقل" الصادر سنة ١٩٨٧، عدد عالم النفس المدعو "هاوارد جاردنر" وهو أستاذ في جامعة هارفارد، سبعة أنواع من الذكاء تاركًا المجال مفتوحًا للزيادة، وعرف الذكاء بأنه "مجموعة من القدرات المستقلة الواحدة عن الأخرى، التي يمتلكها الأشخاص في مجالات كثيرة.

الذكاء اللغوي	الذكاء الرياضي	الذكاء الفراغي	الذكاء الجسدي
الذكاء الإيقاعي	الذكاء الاجتماعي	الذكاء الروحي	

١- الذكاء اللغوي:

وهو القدرة على التعبير اللغوي واستعمال الكلمات، قدرة يملكها أفراد أكثر من غيرهم، والخطباء المفوهون ورؤساء القوم، يملكون هذا النوع من الذكاء ويطورونه بالمران، وهو ذكاء يرتبط بالمفتي ارتباطًا وثيقًا إذ يتواصل بشكل دائم مع جمهور عريض ويجب أن يرفع معدل ذكائه اللغوي بالتمرين والمثابرة.

والأمثلة على أصحاب الذكاء اللغوي في التاريخ العربي كثيرة، فالحجاج بن يوسف لم يكن يمتاز بحنكته العسكرية أكثر مما امتاز به من قوة بلاغته وتعبيره، وفي خطبته في أهل العراق دليل على ذلك.

وفي الآونة الأخيرة اكتشفت العلاقة الوثيقة بين اللغة والعقل، ذلك أنه لو أصاب منطقة في المخ تدعى "بروكا" أي ضرر مادي، فإن هذا سيؤثر على قدرة الشخص على الكلام، وعلى الرغم من أن المصاب يظل يفهم معنى الكلمات التي يستعملها إلا أنه يصبح عاجزًا عن التركيب القواعدي للجملة.

٢-الذكاء المنطقي الرياضي:

والنوع الثاني من الذكاء هو الذكاء المنطقي الرياضي، وهو أكثر ما نقر به جميعًا على أنه ذكاء، إنه الأب النموذجي للذكاء، وهو ما يمكن الأشخاص من التفكير الصحيح باستعمال أدوات تفكير معروفة، كالاستنتاج والتعميم وغيرها من العمليات المنطقية، وهذه القدرة الرياضية لا تحتاج إلى التعبير اللفظي عادة، ذلك أن المرء يستطيع أن يعالج مسألة رياضية في عقله دون أن يعبر عما يفعل لغويًا، ثم إن الأشخاص الذين يملكون قدرة حسابية عالية، يستطيعون معالجة معظم المسائل التي يعتمد حلها على قوة المنطق.

٣- الذكاء الفراغي

وهو القدرة على تصور الأشكال وصور الأشياء في الفراغ أي المكان ذي الثلاثة أبعاد مثل الفضاء، ونحن نستعين بهذه المهارة كلما رغبنا في صنع تمثال أو استكشاف نجم في الفضاء، وترتبط هذه القدرة بما يسمى إدراك التواجد في المكان، وبعض الناس تختلط عليهم الأمثلة (في السفر مثلًا)، ولا يعرفون المكان الذي يتواجدون فيه، ويستطيع آخرون العودة إلى المكان الذي كانوا فيه قبل سنوات، بينما لا يستطيع غيرهم أن يحددوا الجهات حتى في مكان سكنه.

وقد توصلت الكشوف الأخيرة ارتباط هذا النوع من الذكاء بمنطقة تقع في النصف الأيمن من المخ، بحيث لو تضررت هذه المنطقة لسبب ما، فقد الإنسان القدرة على تمييز الأمكنة حتى المعروفة لديه سابقًا، أو القدرة على التعرف على أقرب الأشخاص إليه.

ومن المهم أن نميز بين الذكاء الفراغي وبين ملكة الرؤية بالعين، وعادة ما يخلط الناس بين الإثنين، ما داموا يعتمدون في تمييزهم للأجسام وإدراكها على حاسة النظر، فالأعمى يستطيع أن يدرك الأشياء بأن يتحسسها بدون أن يراها، وهو ما يؤكد استقلال الذكاء الفراغي عن حاسة البصر، وتشكيله جزءًا من الذكاء البشري عمومًا.

٤- الذكاء الجسدي

ما يسميه جاردنر بالذكاء الجسدي أو الحركي، هو أكثر أنواع الذكاء السبعة المختلف حولها، إنه القدرة على التحكم بنشاط الجسم وحركاته بشكل بديع، وهو مهارة لا شك يملكها الرياضيون والراقصون وعارضو الأزياء، وغيرهم من المتأنقين بأجسامهم والمعتزين بها.

ولكل فرد نصيب من هذه المهارة، والشخص السليم يملك القدرة على التحكم بجسمه وبرشاقته وتوازنه وتناسقه، وإن التمرين المتواصل قد يزيد من هذه القدرات، ولكن منها ما يظهر عند بعض الأفراد حتى قبل أن يبدأ بالتمرين، تمامًا كما تظهر براعة بعض الأفراد في الحساب قبل أن يتعلموا الحساب.

وعلاقة هذا الذكاء بالمخ واضحة جدًّا، وبما أن كل نصف من المخ يسيطر على حركات نصف الجسم المضاد له، فإن ضررًا يصيب أحد نصفي المخ، قد يؤدي إلى عجز تام للمرء عن القيام بحركات إرادية في النصف المضاد.

والإقرار بهذه المهارة كنوع من الذكاء يضطرنا إلى الإقرار بأن لاعب كرة القدم الجيد هو شخص ذكي، وهو ما يعارضه بعض العلماء.

٥- الذكاء الإيقاعي الموسيقي

بعض الناس موسيقيون أكثر من غيرهم، وحب الموسيقى والإحساس بالإيقاع والتفاعل معه، تظهر عند هؤلاء الناس، سواء تعلموا الموسيقى أو لا، والمران قد يطور القدرة الموسيقية، لكنه لا يوجدها من فراغ، وكان موتسارت مثلًا بدأ يعزف الموسيقى ويؤلف الألحان بينما لا يزال طفلًا صغيرًا، بينما يبدو بعض الناس غير موسيقيين إطلاقًا، دون أن يؤثر ذلك على مجرى حياتهم الطبيعية.

٦- الذكاء الاجتماعي

وهو القدرة التي يملكها الفرد على التواصل مع الآخرين والسياسيون ممن يحظون بشعبية واسعة، والأشخاص الذين بجاذبية خاصة (كاريزما)، من القياديين يمتلكون هذه القدرة.

وعلى الرغم من أن الناس يستطيعون الحياة فرادى، إلا أن الإنسان حيوان اجتماعي بطبعه، مثله مثل النمل أو النحل، لا يستسيغ الحياة معزولًا عن أبناء جنسه، والحياة مع الناس والتواصل معهم ليست حاجة اقتصادية فقط، أو تعاونية، بل هي حاجة نفسية وجسدية أيضًا.

يقول جاردنر: "إن الذكاء في العلاقات المتبادلة بين الناس هو القدرة على فهم الآخرين، وما الذي يحركهم، وكيف يمارسون عملهم وكيف نتعاون معهم، أما فيما يتعلق بذكاء الشخصية الاجتماعية وتميزها، فقد حدد أربع مواصفات: هي القيادة، والمقدرة على تنمية العلاقات، والمحافظة على الأصدقاء، والقدرة على حل الصراعات، والمهارة في التحليل الاجتماعي.

٧- الذكاء الروحي أو الخارجي

وهو أن يعي الإنسان نفسه والعالم الذي يعيش فيه، ويدرك العلاقات التي تربط الأمور والظواهر المحيطة به، مهما بدت بعيدة أو منفصلة الواحدة عن الأخرى، ووعي المرء لنفسه يعني أن يتعمق في نوعية مشاعره، وماهية وجوده، وهو وعي يقود عاجلًا أو آجلًا، إلى الاعتزاز بالنفس وتقديرها، وإلى قوة الشخصية الذي يميز الأنبياء والمفكرين والمصلحين الاجتماعيين.

أما ضعف هذا النوع من الذكاء فيؤدي إلى ضعف وعي الشخص بذاته، وإلى انقطاعه عن المحيط الذي يعيش فيه، وكثيرًا ما لا يبرز هذا النوع من الذكاء في الأشخاص الذين يملكونه من الخارج، إلا إذا عبر عنه في صيغ مناسبة وملموسة، كالكتابة أو الرسم، فنرى تفجر الشخصية التي بدت لنا على السطح شخصية راكدة أو لا، أو حين يعبر عنها بصيغ غير ملموسة كالفرح والغضب.

أهمية تنوع الذكاء

والقول بتنوع الذكاء فائق القيمة، وهو أن يجعل الناس، وخصوصًا المربين والأهل وعلماء النفس، مقدرين لأنواع من المواهب والقدرات لم تكن مصنفة كنوع من الذكاء، فلاعب كرة القدر المتفوق هو شخص ذكي، حتى لو لم يكن متفوقًا في الحساب، أو لم يكن يستطيع القاء كلمة أمام جمهور، وهذه الأنواع من الذكاء، لا يستطيع امتحان الذكاء على الطريقة الغربية قياسها.

وثمة ملاحظة أخرى ليست أقل أهمية، وهي أن الفرد قد يوهب أكثر من ملكة ذكاء واحدة، فيكون رياضيًا مثلًا وموسيقيًا في نفس الوقت، وهي فكرة حاولت الثقافة الغربية سابقًا قمعها، بإعلائها شأن التخصص الدقيق، وتحديد الفرد بوظيفة واحدة يقوم بها لا يتعداها إلى غيرها، بزعم أن من كان موسيقيًا لا يمكن مثلًا أن يكون قائدًا بارعًا، ولكن التاريخ البشري مليء بالأمثلة المناقضة، لأناس متعددي المواهب بفعل امتلاكهم لأكثر من نوع واحد من الذكاء.

تنمية الذكاء:

هناك عدد من النقاط والمبادئ التي يمكن الاعتماد عليها للفرد إذا ما أراد تنمية ذكائه ومنها ما يلي:

١- أكدت دراسات النمو المعرفي على أن أصل الذكاء الإنساني يكمن فيما يقوم به الطفل من أنشطة حسية حركية خلال المرحلة المبكرة من عمره، بما يعني ضرورة استثارة حواسه الخمسة، إضافة إلى ضرورة ممارسة الأنشطة الحركية في سن مبكرة من عمر الإنسان.

٢- الذكاء الإنساني ومهارات التفكير أمور يمكن تعلمها وتطويرها، وللبيئة دور هام في تعديل البناء التشريحي للمخ، والسنوات الأولى لحياة الإنسان في الطفولة لها أثر بالغ، وتتفاعل العوامل الوراثية مع العوامل البيئية لتحدد كفاءة عمل المخ.

٣- فالقاعدة الأساسية لخلية الدماغ هي الاستخدام أو الموت، وكلما زادت شبكات الاتصال بين خلايا المخ وكثافة الغصون كلما زادت كفاءة عمل المخ، وتزيد هذه الكثافة تبعًا للخبرات البيئية وظروف الاستثارة التي يتعرض لها الإنسان عبر حواسه.

٤- والعقل ينشطه الأمن ويحجمه التوتر، ولذا تتضح أهمية الدعم المعنوي الإيجابي للإنسان.

مهارة الإبداع

الإبداع: مزيج من القدرات والاستعدادات والخصائص الشخصية التي إذا وجدت بيئة مناسبة يمكن أن ترقى بالعمليات العقلية لتؤدي إلى نتائج أصيلة ومفيدة للفرد و/أو الشركة/المؤسسة و/أو المجتمع و/أو العالم.

وهو بذلك عبارة عن خاصية ذهنية تمكن الفرد من التفكير بطرق غير تقليدية، أو كما هو معروف ومتداول "التفكير خارج المربع أو خارج الصندوق"، وغالبًا ما تؤدي هذه الخاصية إلى الابتكار أو استخدام أساليب مغايرة غير عادية أثناء التعامل مع مهمة/قضية معينة. وقد ينتج عن استخدام هذه الخاصية الذهنية بفاعلية النواتج التالية:

١- توليد شيء جديد غير مسبوق على الإطلاق (قد يكون هذا المنتج نادر الحدوث إلا في حالات الإبداع العالي).

٢- توحيد أو ربط/دمج مجموعة أفكار متباعدة/غير متباعدة بطريقة جديدة غير مألوفة.

٣- إيجاد أو إظهار استخدامات جديدة غير متعارف عليها للأفكار المتداولة أو لمنتج ما.

٤- نقل الأفكار الموجودة أصلًا والمتداولة إلى مستفيدين آخرين أو أشخاص جدد.

وقد يعني الإبداع في أبسط صوره تحويل الأفكار الجديدة والأفكار الخيالية إلى واقع، وهو يضم عمليتين أساسيتين هما: التفكير والإنتاج. ويؤكد العلماء على أن مصطلحي المعرفة والإبداع مرتبطان ببعضهما، فالإبداع أو العملية الإبداعية تحتاج – لا محالة – إلى قدر كافٍ ومعقول من المعرفة في الموضوع أو الفكرة التي يقع عليه التفكير. فالرسام لابد أن يعيش خلال الخبرات والتجارب التي تحرك مشاعره وأحاسيسه قبل أن يتمكن من تحويل تلك المشاعر والأحاسيس إلى لوحات رائعة، وكذلك الكاتب والمؤلف والعالم وغيرهم ممن يمارسون عملية الإبداع بتلقائية وعفوية. وبدون المعرفة لن يكون هناك ما يمكن إبداعه أو الإبداع فيه.

ويرتبط الإبداع أو العملية الإبداعية بالابتكار وهو الطرق أو الأساليب الجديدة المختلفة الخارجة أو البعيدة عن التقليد التي تستخدم في عمل أو تطوير الأشياء والأفكار. وهو عملية عقلية تعبر عن التغييرات الكمية والجذرية و/أو الجوهرية في التفكير، وفي الإنتاج أو المنتجات، وفي العمليات أو طرق وأساليب الأداء، وفي التنظيمات والهياكل.

وقد يكون هناك تباين كبير وواضح بين الابتكار ومصطلحات أخرى متداخلة كالاختراع، والأفكار المبرهنة، والأفكار المطبقة بنجاح. فالأشياء أو الأفكار الجديدة ينبغي أن تكون مختلفة أو متباينة بشكل واضح وملحوظ قبل أن يُطلق عليها أنها مبتكرة. وغالبًا ما يكون الهدف الرئيس من الابتكار التغيير الإيجابي، جعل شيء ما أو فكرة ما أو شخص ما أفضل مما هو عليه. ومن المعروف في كثير من المجالات العلمية والمهنية أن الابتكار يقود إلى زيادة الإنتاجية وبذلك يكون مصدرًا أساسيًا للإسهام في تنمية الثروات الوطنية أو المؤسسية.

وينتج الابتكار من خلال بذل بعض الوقت وبعض الجهد في البحث في فكرة ما، وبذل بعض الوقت وبعض الجهد في تطوير تلك الفكرة، بالإضافة إلى بذل الكثير من الجهد والكثير من الوقت في تسويق الفكرة للمستفيدين. وللمعلومية، فإن جميع الابتكارات تبدأ أصلًا بأفكار إبداعية حيث يعمل الابتكار على هذه الأفكار بإحداث تغييرات معينة ملموسة في المنتج، وهكذا يصبح الابتكار من التطبيقات الناجحة للأفكار الإبداعية في أي مؤسسة أو منظمة أو مرفق، ومن هنا يكون الإبداع أو الأفكار الإبداعية انطلاقة للابتكار، فهو ضروري للابتكار ولكنه غير كافٍ في حد ذاته حيث ينبغي أن يتم فحص الأفكار وتجريبها على أرض الواقع للتعرف على فعاليتها والعمليات المرتبطة بها وطرق إدارة هذه العمليات بأقل تكلفة وجهد.

ويعتقد كثير من الناس أن الإبداع يظهر فقط لدى الموهوبين، ولكن هذا غير صحيح، حيث يمتلك الأشخاص طاقات إبداعية يمكنهم تعلم كيفية تفعيلها والاستفادة منها، فعندما تفتح ذهنك وتغير طريقة تفكيرك ستكتشف أن الأفكار تأتي بسهولة ويسر.

كن مبدعًا: كثير من الأفراد يعتقدون أن الطرق القديمة التي يستخدمونها في الإنجاز جيدة، ولا يمكن تحسينها أكثر، ويستخدم الأفراد أيضًا كل التجارب السابقة الناجحة ويقومون بتقليدها، ولكن الإبداع يتطلب منك تبني الطرق المبتكرة الجديدة، لذا اسأل نفسك سؤال: ماذا يحدث لو قلبت عاداتك رأسًا على عقب، أو بحثت عن شيء لم ينتبه إليه أحد من قبل، سيقول لك البعض من الناس، "لو كانت فكرة جيدة لجربها الناس من قبل أن تكتشفها"، لكن عليك أن تعد هذا محفزًا لك على المزيد من البحث والاستقصاء.

خطوات تعزيز الإبداع (ملاحظة//تصميم يوضع من ٤ مربعات)

التغيير	إيجاد الأفكار	التدقيق	التحرر

١- التغيير:

عندما تطور استراتيجياتك الخاصة أو أي استراتيجيات جديدة للعمل، فلا تقوم بتقليد الآخرين، لأن التقليد يقتل الإبداع، لذا عليك أن تتعلم البحث عن فكرة تكون حقًّا مميزة ولم يسبقك إليها أحد، وبعدها يمكنك أن تحلم بالنجاح الذي لا يتطلب منك قوة عظيمة كي يكون نجاحًا حقيقيًّا، لذا تذكر أنه عندما تقلد أحدًا وتفعل مثله، فقد تفعله على نحو أسوأ منه فكن مختلفًا وضع معايير الخاصة.

٢- إيجاد الأفكار

تحيط بنا الأفكار في كل مكان، ولاكتشاف الأفكار الجديدة عليك أن تقرأ ما حولك وتدرس الوسائل المتاحة لك ثم تحفظ الإبداع بداخلك، وإذا وجدت فكرة تقودك إلى اكتشاف جديد اختبر ذلك الاكتشاف قبل أن تعلن عن فكرتك للتأكد من فعاليته وإمكانية تطبيقه، ولا تنسى أن الأفكار "المقتبسة" من جهة أخرى ذات قيمة كبيرة أيضًا، فقد تستطيع إيجاد فكرة من خلال الملاحظة أو القراءة عنها، حيث يمكن تطبيقها بنجاح أو في ظروف أو بيئة ثانية مختلفة تمامًا.

تجميع القصاصات من المجلات والكتب والصحف، وتدوين الملاحظات باستمرار مصادر قيمة للإلهام، لذا عليك بقراءتها والاحتفاظ بما يعجبك منها حتى تكون رصيدك الخاص من الأفكار.

٣- التدقيق

يجب ألا تلغي التفكير التقليدي لمجرد أنه تقليدي، الأفكار الجديدة قيمة كالقديمة، ولكن لا ينبغي التمسك بها لمجرد أنها جديدة، فتأكد من التدقيق فيما لديك من أفكار للتمييز بين الصالح منها وغير الصالح، وبعض الأفكار قد تبدو تافهة لأول وهلة بينما يمكن أن تؤدي إلى حلول معقولة.

لا ترفض الأفكار لعدم قدرتك على تطبيقها فذلك محبط ويعوق الإبداع ولكن قم بالتدقيق فيما تستطيع إنجازه وحفز نفسك على تمييز الأفكار القيمة وتطبيقها.

٤- التحرر

القيود تقتل الأفكار، والتحرر من النظام يساعد على توليد الأفكار، بينما التنظيم مطلوب عند تطوير الأفكار.

كذلك يجب التحرر من النمطية والتفكير داخل أطر وقيود محددة لأن الإبداع يتطلب أكبر قدر من السعة والحرية.

استراتيجيات تحفيز الإبداع:

عندما تستشكل عليك قضية، وتعجز عن إيجاد الحل المبدع لها، عليك التنويع في استراتيجيات الإبداع لكي تجد الحل الأنسب، وفيما يلي مجموعة من الاستراتيجيات التي تحفز الإبداع:

١- التعميم: لا تتخطى مجموعة من المشاكل المحدد التي تواجهها إلى مسائل تتسم أكثر بالعمومية، فمثلًا: بدلًا من التركيز على مشكلة صغيرة محددة، تجاوز ذلك إلى رؤية الأشكال الأكبر، وانتقل بتفكيرك من المشكلة الضيقة إلى مسألة أكثر شمولية، وعندئذٍ قد تصل إلى حل مقبول.

٢- التخصيص: وهو البحث عن التفاصيل في المشكلة والتي قد تشير إلى الحل، هل هناك مثلًا سمة معينة تشترك فيها كل العناصر؟ هذا العنصر المشترك قد يحتوي على السر الذي يمكن أن يساعدك في حل مشكلة أكبر، انظر بحرص إلى التفاصيل والتي ربما تكون لب القضية وتوحي بالحل.

٣- المقارنة: قارن بين موقف مشابه لآخر، فالقضاة والمحامون على سبيل المثال قد يبحثون عن سوابق حدثت في القضايا المشابهة للقضية التي لديهم، وعند القياس والمقارنة بين القضيتين يمكن التوصل إلى الحل.

٤- التصغير: وهي محاولة إيجاد مشكلة صغرى داخل مشكلة كبرى – وهي عكس التعميم-ومن خلال حل المشكلة الصغرى تستطيع أن تصل إلى حل المشكلة الكبرى.

٥- تغيير الاتجاه: وهو التوصل إلى عدة حلول ممكنة والانطلاق من خلالها إلى اتجاهات مختلفة لا تقف عند حل واحد، ربما تفترض أن الطريقة الوحيدة مثلًا لزيادة مكاسبك أن تخفض سعر السلعة، بينما أحد الحلول الإبداعية هي أن ترفع سعر السلعة مع تقديم خدمات إضافية واختيارات أكثر أو ضمانات أطول بالسعر الجديد.

٦- المرونة: امنح عقلك المرونة الكافية والتفكير بأقصى إمكانياته مثل ما يحدث مع اللاعب في صالة الألعاب الرياضية حيث يسمح للعضلات أن تحمل أقصى حمولة ممكنة، ونمِّ قدراتك في المرونة من خلال ترتيب وظائف عقلك المختلفة، فالإبداع لا يرتكز على استخدام قدرة أو مهارة واحدة، فهو استكشاف لطرق عديدة، استخدم طريقة واحدة لحل المشكلة ثم التي تليها، لا تضع نفسك في إطار ثابت، ولكن تمتع بحرية في الحركة وكن مرنًا.

٧- امتنع عن الأحكام المسبقة: لا تستمع إلى صوت العقل الباطن الذي يخبرك بأن تلك المشكلة لا يمكن حلها، أو أن حلها لن يمكن تنفيذه بهذه الطريقة، على الرغم من أن كل فكرة لا تكون بالضرورة جيدة، إلا أن صوت العقل الباطن والأحكام المسبقة بالفشل من الممكن أن يجعل من الصعب أن تؤمن بأن لديك أي أفكار أو حلول جديدة على الإطلاق، أو لديك قدرة على الإبداع.

٨- نضج المعلومات: لحل مشكلة ما فأنت في حاجة إلى وقت لهضم المعلومات التي جمعتها، وتسمى هذه المرحلة بفترة نضج المعلومات، حيث تتم دراسة كافة المسائلة المتعلقة بالموضوع، فهي بمثابة مرحلة سلبية يقوم خلالها العقل اللاواعي بعمله، فالإجابة ربما تأتي على هيئة حلم أو خاطر أثناء قيادة السيارة، فعقلك اللاواعي يسمح لأفكار بأن تمتزج مع الأفكار الأخرى في ذهنك.

٩- الإدراك: وبه نصل إلى مرحلة العمل الفعلي، إنك في هذه المرحلة تستوعب وتفهم بوضوح ما لديك من معلومات، وهي أيضًا مرحلة يتم من خلالها ترجمة الأفكار إلى الواقع، حيث تصبح الفكرة أكثر من مجرد فكرة مختزنة في العقل، وهو ما كنت تنتظر تحقيقه، فما عليك إلا أن تدفع الفكرة من عقلك نحو تنفيذها عمليًّا.

إن هذه القائمة من الطرق الإبداعية توضح أن المسائل يمكن أن تأخذ أشكالًا مختلفة، وبعض الطرق يبدو أن بينها تناقضًا غير أن جميعًا تتسم بأنها طرق مركبة، إن عقلك يملك القدرة على مواجهة التحديات التي تضعها أمامه.

هذا هو كتاب التمارين لفصل (المهارات الذهنية) يأتي تتميمًا للمقرر، وتكميلًا للبناء التعليمي للدارس، فلا يحصل كمال الفائدة المرجوة من المقرر إلا بحل التمارين.

السؤال الأول:

◈ **اذكر خمسة من المهارات الذهنية اللازمة للمفتي؟**

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥- ....

السؤال الثاني:

◈ **كيف تنمي مهاراتك الذهنية؟**

..............................،..............................،..............................،..............................

السؤال الثالث:

◈ **اذكر ثلاثة أنواع للذاكرة؟**

السؤال الرابع:

◈ **ما هي أنواع التفكير؟**

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥- ....

٦- ....

٧- ....

السؤال الخامس:

◈ **من معوقات التفكير الإبداعي الاستبداد الفكري؟**

- صواب
- خطأ

السؤال السادس:

◈ **من عوائق الاستذكار**.............................، ....، ....، ....

السؤال السابع:

كيف يمكن تنمية أساليب الحفظ والتذكر؟

.......................، ....، ....، ....، ....، ....

السؤال الثامن:

◈ **اذكر ثلاثة من محاور الذكاء؟:**

السؤال التاسع:

◈ من خطوات تعزيز الإبداع الجمود؟

- صواب
- خطأ

السؤال العاشر:

◈ في تقديرك.. ما الطرق الإبداعية المطلوبة للمفتي لكي يطور من أدائه الإفتائي؟

....

المصادر:

- روبير هوفمان، ٢٥٠ مهارة ذهنية: قدرات عقلك الخارقة، القاهرة: مكتبة الهلال للنشر والتوزيع، ٢٠١٠.
- الحسن علي الوزير، الإبداع والابتكار: دليل لرواد الأعمال، ٢٠٢٠.
- د. رجاء محمود أبو علام، سيكولوجية الذاكرة وأساليب معالجتها، عمان دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠١٢.
- محمد أبو المكارم علي، بناء المهارات العقلية: مهارات وأدوات التفكير الذكي، الإمارات: قنديل للطباعة النشر والتوزيع، ٢٠١٧.
- زهور حسين القرافي، كيف تبدع في مهارات التفكير، سلسلة الاستراتيجيات الحديثة بين الدراسة والتطبيق، ٢٠١٨.
- د. محمد عبد الغني حسن هلال، مهارات التفكير الابتكاري: كيف تكون مبدعًا، (القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية)، ١٩٩٧.

أهداف المقرر:

-أن يتمكن الدارس من امتلاك القدرات المتعلقة بعملية التفكير.

-أن يتعرف الدارس على طرق التفكير.

-أن يستخدم الدارس طرق التفكير المتقدمة.

- أن يعزز الدارس من قدراته الإفتائية.

مفردات المقرر:

-المحور الأول: تعريف التفكير وسماته وأنواعه

-المحور الثاني: التفكير الإبداعي

-المحور الثالث: التفكير النقدي

-المحور الرابع: التفكير التحليلي

الفصل الثاني

مهارات التفكير

بعد أن يتمكن المفتي من الإلمام بكافة المهارات الذهنية والعقلية التي يجدر به فهمها وتعلمها كي ينمي من ذكائه بأشكاله المتعددة وما يتصل به من ذكاءات متنوعة وقدرات عقلية كالحفظ والتذكر والإبداع، ننتقل في هذا الفصل إلى القدرات المتعلقة بعملية التفكير نفسها، وما تنطوي عليه من مهارات وقدرات وأنواع وكيفية احتراف كل نوع من أنواع التفكير لتحقيق التكامل فيما بينها.

والتفكير رغم أنه قد يكون مهارة سلبية يقوم بها الإنسان دون وعي، إلا أن تفجير طاقات الإنسان العقلية الكامنة يعزز من قدرته على التفكير بطرق متنوعة، وتسهم في رفع كفاءة ما يتوصل إليه من معلومات وحلول وقرارات، وتدعم نجاح المفتي فيما يستجد في حياته المهنية من معضلات أو استشكالات، عبر استخدام طرق التفكير المتقدمة والتدرب على مهارات التفكير القوية والفعالة.

ويسهم التفكير في تمكين المفتي / الفقيه من تعزيز قدراته الإفتائية ودعم مهاراته في تنزيل الفتوى على الواقع، خاصة وأن التفكر والتدبر في الكون من أهم الأوامر الربانية في القرآن الكريم والسنة النبوية.

وطبقًا لذلك ينقسم هذا الفصل إلى عدة محاور كما يلي:

- المحور الأول: تعريف التفكير وسماته وأنواعه
- المحور الثاني: التفكير الإبداعي
- المحور الثالث: التفكير النقدي
- المحور الرابع: التفكير التحليلي
- المحور الخامس: التفكير الإيجابي

المحور الاول: تعريف التفكير وسماته وأنواعه

المحور الثاني: التفكير الإبداعي

المحور الثالث: التفكير النقدي

المحور الرابع: التفكير التحليلي

المحور الخامس: التفكير الإيجابي

تعريف التفكير وسماته وأنواعه

التفكير أرقى سمة يتسم بها الإنسان الذي كرمه سبحانه وتعالى وميزه على غيره من سائر الكائنات الحية ولقد حث الله سبحانه وتعالى البشر على التفكير في الكثير من الآيات القرآنية وكرم العقل والعلم والعلماء وأن الأديان السماوية حثت على التفكير والإسلام أحد هذه الأديان الذي عد التفكير فريضة إسلامية وفريضة التفكير في القرآن تشمل العقل الإنساني بكامل ما احتواه من الوظائف بخصائصها جميعا (قُل لاَّ أَقُولُ لَكُمْ عِندِي خَزَآئِنُ اللّهِ وَلا أَعْلَمُ الْغَيْبَ وَلا أَقُولُ لَكُمْ إِنِّي مَلَكٌ إِنْ أَتَّبِعُ إلا مَا يُوحَى إِلَى قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الأَعْمَى وَالْبَصِيرُ أَفَلاَ تَتَفَكَّرُونَ) [الانعام٥٠]

والتفكير والفكر نعمة إلهية وهبها الله لبني البشر دون غيرهم من مخلوقاته وهو يمثل أعقد نوع من أشكال السلوك الإنساني، جعل الله تعالى الإنسان خليفته في الأرض وميزه بالعقل عن بقية المخلوقات وجعل عقله مدار التوافق وتحمل أعباء المسؤولية. وحثه على النظر في ملكوته بالتفكير وأعمال العقل والتدبير قال تعالى في سورة الرعد: (وَهُوَ الَّذِي مَدَّ الأرض وَجَعَلَ فِيهَا رَوَاسِيَ وَأَنْهَارًا وَمِن كُلِّ الثَّمَرَاتِ جَعَلَ فِيهَا زَوْجَيْنِ اثْنَيْنِ يُغْشِي اللَّيْلَ النَّهَارَ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ) [الرعد:٣].

ويعد التفكير من الظواهر النمائية التي تتطور عبر مراحل العمر المختلفة كما يعد التفكير من أكثر الموضوعات التي تختلف الرؤى وتعدد أبعادها وتشابكها والتي تعكس تعقد العقل البشري وتعقد عملياته، إن ما يميز الإنسان عن غيره من المخلوقات قدرته على التفكير، فمن خلال رحلته الطويلة الشّاقة من العصور البدائية إلى عصور الحضارة قد استطاع أن يواجه مشكلات لا حدود لها. هذه المشكلات تزداد صعوبة وتعقيدًا بتطور المجتمع وتغيراته السريعة.

إن التقدم الحضاري الذي نلمسه في مختلف جوانب حياتنا المعاصرة إنما يعود إلى تطور ونتاج تفكير أجيال متعاقبة من الجنس البشري.

تعريف التفكير:

اختلفت وتعددت تعريفات مفهوم التفكير وكيفية حدوثه، إلا أن معظمها تتفق على أنه نشاط عقلي يهدف إلى معالجة موقف ما، أو فهم حقيقة معينة، أو حل مشكلة، أو تفسير بعض الرموز، أو القدرة على عمل جميع هذه العمليات في آن واحد من معرفة واستيعاب وتفسير لموقف معين أو حدث ما، ونقده وتحليله ومقارنة نواحيه والتفكير في ما ورائه من معان إبداعية وابتكارية. لذلك يحصل التفكير في تكوين العلاقات البصرية والحسية والعقلية والذهنية بين المقدمات والنتائج، وجميع العوامل المرتبطة بالحدث، وبين الظاهر والباطن، والخاص والعام، والمعروف والمجهول.

التفكير الإنساني ينجز خمس مهام أو وظائف رئيسة هي: وصف، تفسير، تقرير، تخطيط، تنفيذ. وتظهر هذه الوظائف كما لو أنها متصلة ببعضها البعض، فالفكر يبدأ فعالياته الفكرية بوصف للمعلومة أو المنبه الذي يستقبله الدماغ ويبدأ الإنسان بالتوسع بهذه المعلومة وتفسيرها بأن يضيف لها مما في ذاكرته من خبرات ومعارف لإلقاء المزيد من الأضواء عليها وتبين أسبابها أو التنبؤ بنتائجها، وينتقل الفكر بعد ذلك إلى تقرير ما يجب فعله تجاه هذه المعلومة، فيضع خطة لتنفيذ العمل وتوجيهه، وقد يتخذ قرارًا بشأن منبه جديد.

ويمثل التفكير نوعًا معقدًا من أنواع السلوك البشري، والذي يأتي ترتيبه في أعلى مستويات النشاط العقلي، وأنه عملية معرفية تتميز باستخدام الرموز لتنوب عن الأشياء والأشخاص والحوادث.

ويعد التفكير من حاجات الإنسان الأساسية وله علاقة بالمجتمع حيث يتعين على الإنسان أن يفكر ويتخذ قرارات سليمة تمكنه من التكيف مع المجتمع الذي يعيش فيه ومن هنا يعتقد أن قرار تعليم التفكير يعد قرارًا سياسيًّا فالمجتمعات المتقدمة تغرس في أبنائها صفة الثقة بالنفس والاعتماد عليها، وتؤهلهم لاتخاذ قرارات سليمة وتمنحهم الفرصة الكافية للنظر فيها لذلك فإن حسن إدارة شؤون المجتمع تتطلب إعداد جيل من المفكرين الذين يحسنون تصريف أمور الأفراد على أسس قوية من الوعي والفهم.

التفكير الأساسي	التفكير المركب

تقسم مستويات التفكير إلى مستويين أساسي ومركب كالتالي:

١- التفكير الأساسي:

ويحصل عند عمل نشاط عقلي معين باستخدام مهارة تفكير أساسية واحدة، مثل مهارة المعرفة أو الاستيعاب، أو الاستدلال أو الحفظ أو التمييز، أو التطبيق وغيرها.

٢- التفكير المركب:

ويقصد في العمليات العقلية المعقدة أو المركبة والتي تتضمن استخدام مجموعة من مهارات التفكير في آن واحد، مثل التفكير الإبداعي أو التفكير الناقد والذي يستدعي الفهم والاستيعاب للحدث وتحليله ومقارنته ونقده إيجاد بدائل وغيرها.

وتنقسم مهارات التفكير من حيث المستوى والجهد المبذول فيها إلى ثلاثة مستويات:

١- المستويات الدنيا:

وتتضمن أقل مهارات التفكير جهدًا، وهي مهارات سطحية كالتمييز والحفظ والتذكر وإعادة الصياغة وغيرها.

٢- المستويات الوسطى:

وتتضمن مهارات أكثر تعقيدًا من مهارات المستويات الدنيا مثل مهارات الشرح والتوضيح والمقارنة والتصنيف والترتيب والتطبيق والاستنتاج والتنبؤ والتحليل والتصميم وغيرها.

٣- المستويات العليا:

وهي أكثر مهارات التفكير تعقيدًا، وتقوم على دمج مهارات تفكير دنيا ووسطى والوصول بعملية التفكير إلى أعلى مستوى ممكن، ومن هذه المهارات مهارة اتخاذ القرار، ومهارة التفكير الناقد، ومهارة حل المشكلات، والتفكير الابتكاري، والتفكير وراء المعرفي.

أنماط التفكير:

تختلف أنماط التفكير بسبب اختلاف الحوافز والقدرات والأهداف، والمواقف، وكمية المعلومات السابقة لدى الفرد، وتشابه المواقف واختلافها. كما تختلف الاهتمامات الفردية، والقدرات الدماغية، والظروف البيئية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية وغيرها من العوامل. ونذكر هنا أهم أنماط التفكير كالتالي:

١- التفكير العلمي: Scientific Thinking

هو نشاط عقلي منظم قائم على العمل والبرهان والتجربة ويستخدمه الإنسان في معالجة مواقف مجبرة واستقصاء المشكلات بمنهجية سليمة منظمة في نطاق مسلمات عقلية واقعية.

وهو ذلك النوع من التفكير المنظم الممكن استخدامه في حياتنا اليومية من عمل أو غيره أو في العلاقات مع العالم المحيط وهو مبني على مجموعة من المبادئ التي يطبقها الفرد وهو ينبثق من المعرفة ويتضمن المنطق وحل المشكلات والتفكير بأحداث الحياة اليومية بشكل منظم وتراكمي وهو تراكمي.

وهو تفكير هادف يوصل الفرد إلى الفهم وتفسير الظواهر المختلفة والتنبؤ بحدوثها، أي بمعنى آخر هو عملية ذهنية تعتمد على العلم ونتائجه وعلى العقل والبرهان ويهدف إلى فهم الظواهر وتفسيرها والتنبؤ بها أيضًا ويهدف إلى حل المشكلات وتفسيرها ومعرفة أسبابها عن طريق تحليلها ويقوم على الملاحظة والاستقرار والاستنتاج ويستطيع الكشف عن القوانين التي تتحكم في الظواهر المختلفة ويؤدي إلى ولادة معارف جديدة.

٢- التفكير الناقد Critical Thinking.

يعتبره البعض تفكيرًا شاملًا معقولًا يعتمد على ما يعتقد به الفرد أو يقوم بأدائه ويتضمن قابليات وقدرات ويعتبره البعض استدلالًا منطقيًّا وهو يعتمد على الدقة في ملاحظة الوقائع التي لها علاقات بموضوعات معينة من أجل مناقشتها وتقويمها ومن ثم استخلاص النتائج بطريقة منطقية سليمة والاعتماد على الموضوعية العلمية والابتعاد عن العوامل الذاتية كالأفكار السابقة والعاطفية ويعتبره البعض بأنه قرار مدروس بشكل جيد من الفرد لقبول أو رفض موقف ما بحيادية تامة.

٣- التفكير الإبداعي أو الابتكاري Creative Thinking

هو مظهر سلوكي في نشاط الفرد يظهر من خلال تعامله مع أفراد المجتمع ويتسم بالحداثة وعدم النمطية أو جمود الفكر مع إنتاج يتصف بالجدة، ويتضمن عملية صب عدة عناصر يتم استدعاؤها في قالب جديد يحقق حاجة محددة أو التوصل إلى نواتج أصيلة لم تكن معرفة سابقًا.

يعني قدرة الإنسان على إبداع ما هو فريد من نوعه أو خارق للعادة الأمر الذي يدفع الإنسان إلى ابتكار الجديد.

٤- التفكير الخرافي (Superstitious Thinking).

وهو ربط أفكار الفرد بروابط غير حقيقية فبعض الأفراد يصطنعون أسبابًا لا تبدو مسببة أو تحدث صدفة بطريقة عشوائية حيث يقيمون بينها سببية تفتقر إلى علاقة مفهومة وهو تطبيق وهمي لترابط المعنى عن المشابهة والاتصال يقوم على أمور غير عقلانية وهو يفسر الحوادث بتفسير ترتبط بحقائق واقعية ملموسة بل يعزوها إلى أسباب فوق طبيعية وعلى أساس عقلاني غامض يعتمد الخيال غير القابل للتبرير على أساس عقلي.

ويقوم على نسبة أو عزو الظواهر الطبيعية إلى أسباب ميتافيزيقية أو علل غير صحيحة، وبذلك هو تفكير غير علمي لا يعتمد على التجربة والأدلة المنطقية بل يعتمد القصص الخيالية والأساطير وفيه ملجأ الفرد إلى أسباب غير طبيعية لتفسير أو حل مشكلات طبيعية يعزونها إلى علل غير صحيحة أو غيبية لا يستطيع تحديدها أو التحكم فيها.

٥- التفكير الاستدلالي:

يقوم صاحبه على استنتاج صحة حكم معين من أحكام أخرى، ويعتمد هذا الأسلوب على المنطق من حيث إن تطبيقه لقواعد عامة صحيحة في البرهنة على صحة القضايا الخاصة، فنظريات الهندسة تعتبر قواعد عامة صحيحة لأن صحتها تثبت بالبرهان ويعتبر كل تمرين قضية خاصة. وعند استخدام التفكير الاستدلالي يجب ملاحظة أن كل خطوة من خطواته لابد وأن تستند إلى قاعدة صحيحة، وأي خطوة ليس لها هذا السند لا تعتبر صحيحة.

٦- التفكير المنطقي: Logical Thinking

يتضمن هذا النوع من التفكير عمليات ذهنية راقية يكون فيها الفرد حيويًا فاعلًا ويتطلب مخزونًا معرفيًا منظمًا مدمجًا في بناء الفرد المعرفي كما يتطلب انتباهًا مستمرًا لتحقيق الهدف، ويبدأ التفكير المنطقي بخبرات حسية ثم يتطور إلى خبرات متدنية التجريد ثم إلى خبرات أكثر تجريدًا ويسمى هذا النمط من التفكير بتفكير الصندوق الزجاجي.

ويحدث التفكير المنطقي عندما يواجه الفرد مشكلة ما لا يجد لها حلًّا جاهزًا أو أسلوبًا تجريبيًّا، لأنه يمارسه لمحاولة معرفة الأسباب والعلل التي تكمن وراء الأشياء وهو يقوم على أدلة وبراهين نظرية يوصف بأنه تفكير قصدي موجه ويتضمن بذل مجهود فكري كبير.

ويعد التفكير المنطقي النوع الأكثر تعقيدًا من بين أنواع التفكير الأخرى إذ يجمع بين التفكير الذي هو عبارة عن نشاط ذهني يستخدمه الفرد كلما جَدَّ لديه سؤال يتطلب إجابة أو مشكلة تحتاج إلى حل أو قرار يجب أن يتخذ، والمنطق (الذي يقصد به علم النفس الواضح) ومن ثم فالتفكير المنطقي هو الذي يمارس عند محاولة تبين الأسباب والعلل التي تكمن وراء الأشياء ومحولة معرفة نتائج ما قد نقوم به من أعمال. ولكنه أكثر من ذلك إذ يعني الحصول على أدلة تؤيد أو تثبت صحة وجهة نظر معينة أو تنفيها.

ويتضمن التفكير المنطقي: البحث عن الأسباب الكامنة وراء الأشياء والأحداث، ودراسة نتائج الأعمال قبل أدائها من الفرد، ثم تحليل المقدمات وتفسيرها ثم توحيدها مع تخفيف الانسجام فيما بينها واختبار الرموز لوصفها، ويعد التفكير المنطقي أحد أشكال التفكير العلمي السليم وله منهاج واحد في أي مادة من مادة العلم لا فرق في ذلك بين علوم طبيعية وعلوم إنسانية فهو محكوم بقواعد وقوانين ومعايير خاصة، كما أن التفكير المنطقي يتأثر بالثقافة التي يعيش ضمنها الفرد.

٧- التفكير التأملي أو تفكير حل المشكلة

يعد التفكير التأملي أحد أنماط التفكير التي يلجأ إليها الفرد عندما يواجه موقفًا أو مشكلة تحتاج إيجاد حل مناسب، إن هذا النوع من التفكير من العمليات العقلية العليا والتي تطرق إليها جون ديوي في كتابه كيف نفكر منذ عام (١٩١٠) إذ أكد على أن نماذج التعليم التي تقدم للطلبة سوف تساعدهم على تطوير طرائقهم الخاصة والتأمل عند النظر إلى العالم والقدرة على مواجهة أي موقف مفترض أو حل أية مشكلة تواجههم.

٨- التفكير الترابطي

وهو ربط صاحب هذا النوع من التفكير بين المثيرات والاستجابات في المواقف المختلفة التي تواجهه ويأتي هذا النوع من التفكير نتيجة التكرار والمحاولة والتعلم.

٩- التفكير الشامل

وهو تفكير موجه يتم فيه توجيه العمليات التفكيرية إلى أهداف محددة ويعتمد على الاستنباط والاستقراء لكي يصل الفرد لحل مشكلته.

١٠- التفكير الاستبصاري

وهو نوع من التفكير يصل فيه الفرد إلى حل فجأة وذلك من خلال قيامه بالتفكير بالمشكلة بشكل جاد وإدراك العناصر فيها والعلاقات حتى تأتي مرحلة الاستبصار.

١١- التفكير عالي الرتبة

بأنه التفكير الغني بالمفاهيم والذي يتضمن تنظيمًا ذاتيًا لعملية التفكير ويسعى إلى الاستكشاف والتساؤل خلال البحث والدراسة أو التعامل مع مواقف الحياة المختلفة.

١٢- التفكير التسلطي

وهو تفكير يحكم على الفورية والتلقائية والنقد والإبداع بالإعدام وقد يرجع سبب تبنيه إلى أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة وهو تفكير مغلق ويتمسك صاحبه بالأفكار المتطرفة التي يتصف بالجمود والثبات والميل إلى القبول المطلق أو الرفض المطلق مع مقارنة التغيير وعدم تحمل الغموض أو الضغوط النفسية ويمتاز صاحبه بنظرة سطحية للحياة وعدم التشاؤم إزاء المعتقدات وهو معاد للتفكير العلمي ويسود هذا التفكير بين العسكريين كالقول (نفذ ثم ناقش) ف لا يساعد على التكيف لأنه يخلق الخوف في نفوسهم ويقتل الثقة بالنفس والجرأة والمبادرة.

١٣- التفكير المساير أو التوفيقي

ويتصف صاحبه بالمرونة وعدم الجمود والقدرة على الاستيعاب ويظهر صاحبه تقبلًا لأفكار الآخرين ويغير من أفكاره ليجد طريقًا وسيطًا يجمع بين طريقته في المعالجة وأسلوب الآخرين فيها وهو يسد الفجوات الذهنية بين الأفراد في القرارات لحل مشكلة ما ويميل إلى ربط أفكار الفرد بأفكار الآخرين الأمر الذي يساعد الفرد على التخلص من الصعوبات التي يواجهها وتبني سياسة الأخذ والعطاء في كل موقف.

١٤- التفكير التصوري

يعتمد صاحبه على استخدام وسائط رمزية للتفاعل مع العالم الخارجي من أجل تكوين المفاهيم ويرتبط بقدرة الفرد على التفكير المجرد.

١٥- التفكير ما وراء المعرفي: Meta Cognitive Thinking

ويعد هذا النمط من التفكير من أعلى مستويات التفكير حيث يتطلب من الفرد أن يمارس عمليات التخطيط والمراقبة والتقويم لتفكيره بصورة مستمرة كما يعد من أنماط التفكير الذاتي المتطور والذي يتعلق بمراقبة الفرد لذاته وكيفية استخدامه لتفكيره أي أنه التفكير في التفكير.

كما أن هناك أنواعًا وأنماطًا أخرى للتفكير مثل التفكير الاستقرائي والتفكير الاستنباطي والتفكير المتقارب والتفكير المتباعد والتفكير التأملي والتفكير فوق المعرفي وغيرها.

طرق تنمية مهارات التفكير :

تشمل قواعد التفكير تحديد الموضوع أو الحدث بشكل واضح، وتوفر المعلومات والمصادر، ودراستها وفحصها باهتمام، ومعرفة المسببات، والمدخلات والنتاج، وإصدار الأحكام بناءً على الوقائع بدون رغبات شخصية والتأكد من الأحكام وفحصها، ثم تأتي استراتيجيات تنمية التفكير ومن أهمها:

١. العمل الجماعي والتشاور.

٢. الاطلاع على مشكلات سابقة وطريقة حلها.

٣. التساؤل والنقد الذاتي والتشكيك.

٤. طرح الأسئلة ومعرفة ما يدور حولك.

٥. معرفة العلاقات بين الأحداث والظواهر.

٦. الترتيب والتنظيم والاستدلال للظواهر والأحداث من حولنا.

٧. تنمية مهارات الذاكرة والتذكر.

٨. العصف الذهني والتفكير الدقيق قبل اتخاذ الإجراءات وإصدار الأحكام.

٩. استخدام الأشكال والخرائط وجداول البيانات.

١٠. الاعتماد على الحجج والجدل.

١١. تنمية حب الاستطلاع.

١٢. الإحساس بالمسئولية وتقدير الذات.

التفكير الإبداعي

وهو التفكير بقصد خلق شيء جديد والوصول إلى حقائق وطرق مبتكرة وخارجة عن المألوف. وقد يبدأ التفكير ولا يعرف المفكر عما يبحث، لكنه يكتشف ابتكاره في نهاية التفكير، وتأتي الفكرة الجديدة إليه، ثم يحسنها ويطورها.

وبدأ الاهتمام بدراسة التفكير الإبداعي والمبتكرين منذ أن أعلن جليفورد ١٩٥٠ Gilford في خطابه أمام جمعية علم النفس الأمريكية الذي قدم فيه نموذجه عن البناء العقلي الإنساني، وكان ذلك البداية للانطلاق لإجراء البحوث والدراسات العلمية المختلفة في هذا الجانب، حيث إن الأفراد ذوي القدرات الإبداعية يلعبون دورًا هامًا في تطور وتقدم المجتمعات، وأن عملية التقدم والرقي تعتمد على تنمية القدرات والإمكانات والمهارات المختلفة لأبناء المجتمع، وأن التفكير الإبداعي هو الوسيلة الفعالة لتطوير أي مجتمع وتحديثه في ضوء هذه المتغيرات التي يشهدها العصر.

تعريفات التفكير الإبداعي

هناك عدد كبير من التعريفات التي تصدت لفهم وتفسير التفكير الإبداعي، وفيما يلي نعرض عددًا منها:

- عملية ذهنية يتم فيها توليد الأفكار وتعديل الأفكار من خبرة معرفية سابقة وموجودة لدى الفرد فلا يمكن تكوين حلول جديدة للمشكلات.
- التفكير الإبداعي على أنه عملية ذهنية تهدف إلى تجميع الحقائق ورؤية المواد والخبرات والمعلومات في أبنية وتراكيب جديدة لإضاءة الحل.
- تفكير في نسق مفتوح يتميز الإنتاج فيه بتنوع الإجابات المنتجة والتي لا تحددها المعلومات المعطاة.
- عملية يصبح فيها الشخص حساسًا للمشكلات، مع إدراك الثغرات والمعلومات والبحث عن الدلائل للمعرفة، ووضع الفروض واختبار صحتها، ثم إجراء التعديل على النتائج.

- أسلوب فكري يستخدمه الشخص في إنتاج أكبر عدد ممكن من الأفكار.
- حول مشكلة يتعرض لها، وتتصف هذه الأفكار بالطلاقة والمرونة والأصالة.
- أنه القدرة على التخيل أو اختراع أشياء جديدة عن طريق التوليف بين الأفكار وتعديلها أو تغييرها.
- أنه نوع من التفكير يهدف إلى اكتشاف علاقات وطرائق جديدة وغير مألوفة لحل مشكلة قائمة.
- أنه نشاط ذهني متعدد الوجوه يتضمن إنتاجًا جديدًا وأصيلًا وذا قيمة من قبل الأشخاص والجماعات.
- محاولة البحث عن طرق غير مألوفة لحل مشكلة جديدة أو قديمة ويتطلب ذلك طلاقة الفكر ومرونته.
- هو نمط تفكيري مكون من عنصرين هما التفكير المتقارب الذي يتضمن إنتاج معلومات صحيحة ومحددة تحديدًا مسبقًا أو متفق عليها حيث تتدنى الحرية في هذا النشاط الذهني أما التفكير التباعدي فهو يستخدم لتوليد وإنتاج واستلهام الأفكار المختلفة والمعلومات الجديدة من معلومات أو مشاهدات معطاة أي إنتاج أشياء جديدة اعتمادًا على خبراتهم المعرفية.
- تفكير عالي الرتبة يمثل مهارة تفكير عالية الرتبة ويتطلب مصادر معرفية متعددة في حالة التعامل مع المهمة الصعبة بحيث يكون هناك إمكانية عالية نحو الفشل.

عوامل التفكير الإبداعي

- الإبداع التعبيري: ويضم نشاطات عفوية وحرة في بعض أشكال النشاط مثل الأداء الموسيقي
- الإبداع الفني: وهو التميز بكفاءة في عمل منتج ما. مثل الموهبة في صنع شيء جديد
- الإبداع الخلاق: ويستلزم براعة في إيجاد مجموعة فريدة أو نادرة من العلاقات خلال الأشياء أو المواد، مثل اختراع «إديسون» مخترع المصباح الكهربائي
- الإبداع الطارئ أو المفاجئ: ويتضمن تثبيت المعرفة والمبادئ والافتراضات التابعة لنوع من المعرفة مثل عمل أينشتاين
- الإبداع المتجدد: ويعتمد على القدرة على الاختراق والتغلغل في فهم أساسيات ومبادئ وضعت من قبل آخرين مثل الشروح والمتون

يتضمن التفكير الإبداعي خمسة أنواع من الإبداع طبقًا لعلماء النفس، وهي كما يلي:

١- الإبداع التعبيري: ويضم نشاطات عفوية وحرة في بعض أشكال النشاط مثل الأداء الموسيقي.

٢- الإبداع الفني: وهو التميز بكفاءة في عمل منتج ما. مثل الموهبة في صنع شيء جديد.

٣- الإبداع الخلاق: ويستلزم براعة في إيجاد مجموعة فريدة أو نادرة من العلاقات خلال الأشياء أو المواد، مثل اختراع "إديسون" مخترع المصباح الكهربائي.

٤- الإبداع الطارئ أو المفاجئ: ويتضمن تثبيت المعرفة والمبادئ والافتراضات التابعة لنوع من المعرفة مثل عمل أينشتاين.

٥- الإبداع المتجدد: ويعتمد على القدرة على الاختراق والتغلغل في فهم أساسيات ومبادئ وضعت من قبل آخرين مثل الشروح والمتون.

قدرات التفكير الإبداعي:

١- ٧الأصالة والحداثة في الفكرة: وهي إنتاج أفكار جديدة، نادرة، غير مألوفة، قليلة التكرار.

٢- الطلاقة: وهي القدرة على إنتاج سيل كبير من الأفكار والتصورات الإبداعية في برهة زمنية محدودة، وتنوع الطلاقة إلى:

- طلاقة الكلمات: أي سرعة إنتاج كلمات أو وحدات للتعبير وفقًا لشروط معينة في بنائها أو تركيبها.
- طلاقة التداعي: أي سرعة إنتاج صور ذات خصائص محددة في المعنى.
- طلاقة الأفكار: أي سرعة إيراد عدد كبير من الأفكار والصور الفكرية في أحد المواقف.
- طلاقة التعبير: أي القدرة على التعبير عن الأفكار وسهولة صياغتها في كلمات أو صور للتعبير عن هذه الأفكار بطريقة تكون فيها متصلة بغيرها وملائمة لها.

٣- الأصالة: وتعني تقديم نتاجات مبتكرة تكون مناسبة للهدف والوظيفة التي يعمل لأجلها، أو بتعبير آخر رفض الحلول الجاهزة والمألوفة، واتخاذ سلوك جديد يتوافق مع الهدف المنشود.

ويقصد بالأصالة أيضًا: الإنتاج غير المألوف الذي لم يسبق إليه أحد، وتسمى الفكرة أصيلة إذا كانت لا تخضع للأفكار الشائعة وتتصف بالتميز.

٤- الحساسية للمشكلات: أي القدرة على إدراك مواطن الضعف أو النقص في الموقف المثير، فالشخص المبدع يستطيع رؤية الكثير من المشكلات في الموقف الواحد، فهو يعني نواحي النقص والقصور بسبب نظرته للمشكلة نظرة غير مألوفة، فلديه حساسية أكثر للمشكلة أو الموقف المثير من المعتاد.

٥- المرونة: وتعني القدرة على النظر إلى الحدث أو الظاهرة من زوايا مختلفة، والانتقال من زاوية جامدة إلى زوايا متحررة تقتضيها عملية المواجهة.

٦- غزارة الإنتاج الفكري: القدرة على إنتاج أكبر عدد ممكن من الأفكار في فترة محددة.

٧- معرفة جميع أبعاد المشكلات: هي قدرة الشخص على رؤية الكثير من المشكلات في الموقف الواحد.

٨- المحافظة على الاتجاه: المحافظة على الاتجاه يضمن قدرة استمرار الفرد على التفكير في المشكلة لفترة زمنية طويلة حتى يتم الوصول إلى حلول جديدة.

٩- الاهتمام بالتفاصيل: معرفة جميع التفاصيل المتعلقة بالفكرة، وتتضمن هذه القدرة الإبداعية تقديم تفصيلات متعددة لأشياء محدودة، وتوسيع فكرة ملخصة أو تفصيل موضوع غامض.

١٠- القدرة على التخيل: وتتمثل في القدرة على التخيل أو المعالجة العقلية للصور والأفكار.

١١- البديهة: وتتمثل في القدرة على إدراك ورؤية العلاقات اعتمادًا على معلومات جزئية أو ناقصة.

١٢- الاستخلاص: وتتمثل في القدرة على تجميع الأجزاء أو الأفكار التي تبدو أقل ارتباطًا في تراكيب أو أبنية أو توليفات جديدة.

١٣- التقويم: وهي عملية استمرار معالجة الفكرة بشكل متعاقب ومستمر ومعالجتها بالتحليل والتحقيق والتجريب والاختبار العملي.

١٤- سرعة البديهة: وتبدو في الإضافات التي يضيفها الفرد على الفكرة الواحدة ليجعل منها فكرة معقدة متشعبة مليئة بالاستجابات، كالتعليقات على الرسوم والصور والأشكال، من قبيل: أغرب تعليق، أطرف تعليق.

١٥- الاستمرار في الاتجاه: وهي تعني مقاومة المشتتات، وأن يظل المبدع موجهًا نحو حل المشكلة الأصلية.

١٦- تحليل المضمون: هو أسلوب بحث يطبق للوصول إلى وصف كمي هادف ومنظم للمضمون المراد تحليله، بغرض التوصل إلى مدى شيوع ظاهرة أو أحد المفاهيم أو فكرة أو أكثر في المضمون محل التحليل.

١٧- القدرة على الغلق: وهي تعني تأجيل إتمام مهمة معينة لمدة زمنية تسمح بالتأجيل من أجل إمكانية التوصل إلى إنتاج أفكار أصيلة.

معوقات التفكير الإبداعي

معوقات الإبداع كثيرة، منها ما يكون من الإنسان نفسه ومنها ما يكون من قبل الآخرين، عليك أن تعي هذه المعوقات وتتجنبها بقدر الإمكان، لأنها تقتل الإبداع وتفتك به.

- الشعور بالنقص ويتمثل ذلك في أقوال بعض الناس: أنا ضعيف، أنا غير مبدع... إلخ.
- عدم الثقة بالنفس.
- عدم التعلم والاستمرار في زيادة المحصول العلمي.
- الخوف من تعليقات الآخرين السلبية.
- الخوف على الرزق.
- الخوف والخجل من الرؤساء.
- الخوف من الفشل.
- الرضا بالواقع.
- الجمود على الخطط والقوانين والإجراءات.
- التشاؤم.
- الاعتماد على الآخرين والتبعية لهم.

التفكير النقدي

تعريف التفكير الناقد:

هو التفكير الفاحص المبني على الدقة في الملاحظة والاختبار والتقييم واستخلاص النتائج بطريقة منطقية وفحصها والتأكد من موضوعيتها، ويقوم على حل المشكلات، أو التحقق من الشيء وتقييمه بالاستناد إلى معايير متفق عليها مسبقًا. وهو تفكير تأملي ومعقول، مركَّز على اتخاذ قرار بشأن ما نصدقه ونؤمن به أو ما نفعله.

مهارات التفكير النقدي

١- التمييز بين الحقائق المثبتة وغير المثبتة

٢- التمييز بين المعلومات والإشاعات

٣- تحديد مستوى دقة المعلومة

٤- تحديد مصداقية مصدر المعلومة

٥- التعرف على الافتراضات غير المصرح بها

٦- تحديد قوة البرهان

٧- التنبؤ بمترتبات الحل أو القرار

كما يجب على المفكر الناقد تبين الوضوح والدقة وصحة المعلومة والتعمق في التحليل والدراسة قبل الحكم على الحدث أو حل المشكلة، والربط بين عناصر المشكلة المختلفة واتباع المنطق والعقلانية.

وقد ورد الفعل "نقد" في "لسان العرب" بمعنى ميَّز الدراهم وأخرج الزيف منها؛ كما ورد تعبير "نقد الشعر ونقد النثر" في "المعجم الوسيط"؛ بمعنى: أظهر ما فيهما من عيب أو حسن؛ والناقد الفني كاتبٌ عملُه تمييزُ العمل الفني، جيده من رديئه، وصحيحه من زيفه.

أما التفكير الناقد، فهو مفهوم مركَّب، له ارتباطات بعددٍ غير محدود من السلوكيات في عددٍ غير محدود من المواقف والأوضاع، وهو متداخلٌ مع مفاهيم أخرى؛ كالمنطق، وحل المشكلة، والتعلم، ونظرية المعرفة، ويعبِّر "جون ديوي" عن جوهر التفكير الناقد في كتابه "كيف تفكر" بالقول: "إنه التمهل في إعطاء الأحكام وتعليقها لحين التحقق من الأمر"، وهناك مَن يرى بأن التفكير الناقد يقابل التفكير المجرَّد عند بياجيه، ويتألف من ثلاثة مكونات، هي:

١- صياغة التعميمات بحذر.

٢- النظر والتفكر في الاحتمالات والبدائل.

٣- تعليق الحكم عن الشيء أو الموقف لحين توافر معلومات وأدلة كافية.

٤- وفي بعض المراجع يتم التعرض للتفكير الناقد في معرض الحديث عن حل المشكلات (أو التفكير المنطقي).

وإذا رجعنا إلى الكلمة الإنجليزية Critical، نجد أنها مشتقة من الأصل اللاتيني Criti – cus أو اليوناني Kritikos، والذي يعني ببساطةٍ القدرةَ على التمييز أو إصدار الأحكام.

وقد يفسِّر هذا المدلولُ اللغوي للكلمة اليونانية النظرةَ التقليدية القديمة للتفكير، التي أرسى قواعدها وتبنَّاها الفلاسفةُ الثلاثة (سقراط وأفلاطون وأرسطو)، وتتلخَّص تلك النظرة في أن مهارات التحليل والحكم والمجادلة كافية للوصول إلى الحقيقة، كما قد يكون مفهوم التفكير الناقد في الأدب التربوي المعاصر متأثرًا بهذه النظرة التقليدية للتفكير، ويمكن التعليق على ذلك بالقول: "إن مهارات التحليل والحكم والمجادلة مهمَّة في عملية التفكير أو التفكير الناقد، ولكنها ليست كافية في حدِّ ذاتها؛ لافتقارِها إلى عناصر في غاية الأهمية؛ من مثل: جوانب التفكير الإنتاجية والإبداعية والتوليدية والتصميمية"، وليس ممكنًا التقدُّمُ في مجالات العلوم والتكنولوجيا بمجرَّد التوصل إلى الحقيقة عن طريق نقدِ مدى صحة الفرضية أو المعلومة القائمة، ولا بد من استكمال المهمة بالانتقال إلى مرحلة أخرى، ربما تكون أكثر أهمية، بتوليد فرضيات جديدة وأفكار إبداعية لمعالجة الموقف أو حل المشكلة.

وربما كان التفكير الناقد من أكبر أشكال التفكير المركَّب استحواذًا على اهتمام الباحثين والمفكِّرين التربويين، الذين عُرِفوا بكتاباتهم في مجال التفكير، كما أن تعبير "التفكير الناقد" من أكثر التعبيرات التي يُساء استعمالها من قِبَل الكثيرين في وصف عمليات التفكير ومهاراته.

وفي عالم الواقع، يستخدم التعبير للدلالة على معانٍ جديدة، من أهمها: الكشف عن العيوب والأخطاء – الشك في كل شيء – التفكير التحليلي – التفكير التأملي – حل المشكلة – كل مهارات التفكير العليا في تصنيف بلوم – كل مهارات التفكير المهمة – التفكير الواضح – التفكير اليقظ – التفكير المستقل – والتعرف على أوجه التحيز والتناقض وعدم الاتساق.

وهناك عددٌ كبير من التعريفات التي وَرَدت في الأدب التربوي، نقدِّم فيما يلي نماذج منها بالإضافة لما ذكر سابقًا:

- التفكير الناقد هو فحص وتقييم الحلول المعروضة.
- التفكير الناقد هو حل المشكلات أو التحقق من الشيء وتقييمه بالاستناد إلى معايير متفق عليها مسبقًا.
- التفكير الناقد هو تفكير تأمُّلي ومعقول، مركز على اتخاذ قرار بشأن ما نصدِّقه ونؤمن به، أو ما نفعله، وما يتطلَّبه ذلك من وضع فرضيات وأسئلة وبدائل وخطط للتجريب.
- التفكير الناقد هو التفكير الذي يتطلب استخدام المستويات المعرفية العليا الثلاث في تصنيف بلوم، وهي: التحليل، والتركيب، والتقويم.
- التفكير الناقد هو تفكير يتَّصِف بالحساسية للموقف، وباشتماله على ضوابط تصحيحية ذاتية، وباعتماده على محكات في الوصول إلى الأحكام.

ورغم الاختلافات الظاهرة في معالجات الكثيرين من الكتَّاب لمفهوم التفكير الناقد، إلا أن هناك عددًا من القواسم المشتركة بينها، يمكن تلخيصها فيما يلي:

التفكير الناقد ليس مرادفًا لاتخاذ القرار أو حل المشكلة، وليس مجرَّد تذكر أو استدعاء بعض المعلومات، كما أنه ليس مرهونًا باتباع استراتيجية منظمة لمعالجة الموقف.

وفي هذا الصدد يمكن التمييز فيما بين التفكير الناقد وحل المشكلة، بالتركيز على نقطتي البداية والنهاية في كلٍّ منهما، فالتفكير الناقد يبدأ بوجود ادِّعاء أو استنتاج أو معلومة، والسؤال المركزي هو: "ما قيمة أو مدى صحة الشيء؟"، بينما حل المشكلة يبدأ بمشكلة ما، والسؤال المركزي هو: "كيف يمكن حلها؟"، يضاف إلى ذلك أن التفكير الناقد ليس استراتيجية كما هو الأمر بالنسبة لحل

المشكلة أو اتخاذ القرار؛ لأنه لا يتكوَّن من سلسلة من العمليات والأساليب التي يُمكِن استخدامها في معالجة موقفٍ ما بصورة متتابعة، ولكنه عبارة عن مجموعة من العمليات أو المهارات الخاصة التي يمكن أن تستخدم بصورة منفردة أو مجتمعة، دون التزام بأي ترتيب معيَّن، وفيما يلي نذكر أهم مهارات التفكير النقدي:

١- التمييز بين الحقائق التي يمكن إثباتها أو التحقق من صحتها، وبين الادعاءات أو المزاعم الذاتية أو القيمية.

٢- التمييز بين المعلومات والادِّعاءات والأسباب ذات العلاقة بالموضوع، وتلك التي تُقحَم على الموضوع ولا ترتبط به.

٣- تحديد مصداقية مصدر المعلومات.

٤- التعرُّف على الادِّعاءات أو البراهين والحجج الغامضة.

٥- التعرُّف على الافتراضات غير الظاهرة أو المتضمنة في النص.

٦- تحري التحيز أو التحامل.

٧- التعرف على المغالطات المنطقية.

٨- التعرف على أوجه التناقض أو عدم الاتساق في مسار عملية الاستدلال من المقدِّمات أو الوقائع.

٩- تحديد درجة قوة البرهان أو الادِّعاء.

١٠- وقد يمارس الفرد التفكير الناقد بأن يتحرَّى مواقع التحيز أو التناقض في نص معين دون غيرهما من مهارات التفكير الناقد الأخرى، وتضم كل مهارة من مهارات التفكير الناقد التي أوردها باير بُعدًا تحليليًّا وبُعدًا تقييميًّا.

١١- التفكير الناقد يستلزم إصدار حكم من جانب الفرد الذي يمارسه.

١٢- التفكير الناقد يحتاج إلى مهارة في استخدام قواعد المنطق والاستدلال المنظمة للأمور.

١٣- التفكير الناقد ينطوي على مجموعة من مهارات التفكير التي يمكن تعلمها والتدرب عليها وإجادتها.

خصائص المفكر الناقد:

ماذا نعني عندما نقول بأن فلانًا يفكر تفكيرًا ناقدًا؟

للإجابة عن هذا السؤال ولإعطاء فكرة مبسطة، نورد تاليًا قائمة من الخصائص والسلوكيات البارزة التي أوردها باحثون متخصِّصون في وصف الشخص الذي يفكر تفكيرًا ناقدًا:

١- منفتح على الأفكار الجديدة.

٢- لا يجادل في أمر عندما لا يعرف شيئًا عنه.

٣- يعرف متى يحتاج إلى معلومات أكثرَ حول شيءٍ ما.

٤- يعرف الفرق بين نتيجة "ربما تكون صحيحة"، ونتيجة "لا بد أن تكون صحيحة".

٥- يعرف بأن لدى الناس أفكارًا مختلفة حول معاني المفردات.

٦- يحاول تجنُّب الأخطاء الشائعة في استدلاله للأمور.

٧- يتساءل عن أي شيء يبدو غير معقول أو غير مفهوم له.

٨- يحاول فصل التفكير العاطفي عن التفكير المنطقي.

٩- يحاول بناء مفرداته اللُّغوية بحيث يكون قادرًا على فهم ما يقوله الآخرون، وعلى نقل أفكاره بوضوح.

١٠- يتخذ موقفًا أو يتخلى عن موقف عند توافر أدلة وأسباب كافية لذلك.

١١- يأخذ جميع جوانب الموقف بنفس القدر من الأهمية.

١٢- يبحث عن الأسباب والبدائل.

١٣- يتعامل مع مكوِّنات الموقف المعقد بطريقة منظمة.

١٤- يستخدم مصادر علمية موثوقة ويشير إليها.

١٥- يبقى على صلة بالنقطة الأساسية أو جوهر الموضوع.

١٦- يعرف المشكلة بوضوح.

التفكير التحليلي

تعريف التفكير التحليلي

التحليل باختصار هو تفكيك أجزاء الشيء ومعرفة عناصره. ويعد التحليل أحد أهم مهارات التفكير، وهو عنصر أساسي في كثير من مهارات التفكير الأخرى، مثل مهارة حل المشكلات، وترتيب الأولويات والإبداع والتطوير وغيرها.

ويعرَّف التفكير التحليلي بالتفكير المركزي التجميعي التقاربي، حيث إن التفكير يركز على إجابة واحدة مفردة وبحدود ضيقة، كما أنه محكوم بالقواعد، فهو كالبناء كل حجر يعتمد على الذي قبله.

المقصود بمهارات التفكير التحليلي:

عُرِّفت مهارات التفكير التحليلي بأنها "القدرة على تحديد الفكرة أو المشكلة، وتحليلها إلى مكوناتها، وتنظيم المعلومات اللازمة لصنع القرار، وبناء معيار للتقويم ووضع الاستنتاجات الملائمة".

كما عُرِّفت بأنها "الطرق المختلفة التي يمكن عن طريقها تقسيم الشيء إلى أجزاء، وبعد ذلك استخدام هذه الأجزاء لإدراك الشيء الأصلي أو أشياء أخرى".

أهم مهارات التفكير التحليلي:

١- تحديد السمات أو الصفات: أي القدرة على تحديد السمات العامة لعدة أشياء، أو القدرة على استنباط الوصف الجامع.

٢- تحديد الخواص: أي القدرة على تحديد الاسم أو اللقب أو الملامح الشائعة والصفات المميزة لشيءٍ أو شخصٍ محدد.

٣- إجراء الملاحظة: أي القدرة على اختيار الخواص والأدوات والإجراءات الملائمة التي ترشد وتساعد في عملية جمع المعلومات.

٤- التفرقة بين المتشابه والمختلف: أي القدرة على تحديد أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين بعض الموضوعات أو الأفكار أو الأحداث. أو تحديد الأشياء المتشابهة والأشياء المختلفة ضمن مجال محدد.

٥- المقارنة والمقابلة: أي القدرة على المقارنة بين شيئين أو شخصين أو فكرتين أو أكثر من عدة زوايا.

٦- التجميع / التبويب: أي القدرة على تصنيف الأشياء أو العناصر المتشابهة في مجموعة بناءً على سمات أو خصائص أساسية تم بناؤها مسبقًا.

٧- التصنيف: أي القدرة على تصنيف المعلومات وتنظيمها ووضعها في مجموعات.

٨- بناء المعيار: أي القدرة على تحديد وتقدير المعايير الأكثر فائدةً التي يمكن استخدامها في تقييم عناصر أو بنود لأهميتها.

٩- الترتيب ووضع الأولويات وعمل المتسلسلات: أي القدرة على وضع البنود أو الأحداث في تسلسل هرمي بناءً على قيم نوعية. أو ترتيب أحداث معينة زمنيًّا.

١٠- رؤية العلاقات: أي القدرة على المقارنة بين الأفكار والأحداث لتحديد النظام بين اثنتين أو أكثر من العمليات.

١١- إيجاد الأنماط: أي القدرة على التعرف على الفروق الخاصة بين اثنتين أو أكثر من الخصائص في علاقة تؤدي إلى نَسَقٍ مكرر.

١٢- التخمين / التنبؤ / التوقع: أي القدرة على استخدام المعرفة النمطية، والمقارنة، والتباين، والعلاقات المحددة في تحديد أو توقع أحداث مشابهة في المستقبل.

١٣- تحديد السبب والنتيجة: أي القدرة على تحديد الأسباب أو النتائج الكبرى والأكثر قوةً، لأفعال وأحداث سابقة.

١٤- إجراء القياس: أي القدرة على تحديد العلاقات بين بنود مألوفة أو أحداث مألوفة، وبنود وأحداث مشابهة في موقف جديدة بغرض حل مشكلة أو إنتاج إبداعي.

سلوكيات استخدام مهارة التفكير التحليلي:

السلوك الأول: يحدد الفكرة أو المشكلة مع مكوناتها.

١- المستوى المثالي: يصوغ (من خلال الكتابة أو الشرح) وصفًا واضحًا للفكرة أو المشكلة، ويحدد مكوناتها الأساسية.

٢- المستوى الكامل: يصف (أو يضع رسمًا تخطيطيًّا) للمشكلة ومكوناتها.

٣- المستوى النامي: يضع قائمة أو يتعرف على مختلف المكونات المرتبطة بالفكرة أو المشكلة.

٤- المستوى الابتدائي: يعرف أنه توجد مشكلة أو فكرة تحتاج إلى الحل.

السلوك الثاني: يبحث وينظم المعلومات ويحدد الأولويات.

١- المستوى المثالي: يختار المعلومات وحدد الأولويات المناسبة لحل المشكلة أو الفكرة.

٢- المستوى الكامل: يفحص، يضع في فئات، وينظم معلومات البحث.

٣- المستوى النامي: يجمع معلومات البحث.

٤- المستوى الابتدائي: يضع قوائم بعناصر البحث.

السلوك الثالث: يبني معيارًا ويضع اقتراحات للحل.

١- المستوى المثالي: يضع عدة حلول مقترحة تنطبق على معيار مقترح.

٢- المستوى الكامل: يختبر المعيار ويقترح حلًّا واحدًا ينطبق على المعيار المقترح.

٣- المستوى النامي: يقوِّم المعيار ويقترح حلًّا.

٤- المستوى الابتدائي: يطور قائمة معايير.

السلوك الرابع: يطبق الحلول ويقوِّمها.

١- المستوى المثالي: يختار ويبرر اختياره للحل النهائي للمشكلة.

٢- المستوى الكامل: يحلل ويقوِّم كل المعلومات المقاسة.

٣- المستوى النامي: يجمع معلومات مقاسة حول الحلول المقترحة المطبقة.

٤- المستوى الابتدائي: يطبق حلًّا واحدًا مقترحًا على الأقل.

التفكير الإيجابي

يقول علماء النفس، عندما تطلق لخيالك العنان كي ترسم الصورة التي تحبها في حياتك فإنك بذلك تستخدم قوة التفكير الإيجابي في تغيير واقعك الذي لا تريده. هناك عدة طرق لمساعدتك على تحويل خيالك إلى واقع.

وكثيرون يشعرون بالتعاسة في حياتهم لأنهم لا يعرفون ماذا يريدون كما أن تحديد ما تريده أول خطوة على طريق النجاح وإذا أردت أن تنجز شيئًا مهمًّا عليك بالتركيز عليه ولا تدع أي شيء يبعدك عنه.

وعليك أن تكرر بينك وبين نفسك ما تريده فهذا التكرار يصنع نوعًا من الشعور الإيجابي داخل عقلك الباطن ويجعلك قادرًا على فعل ما تريد.

التأمل يجعلك تشعر بأنك أقوى وأكثر إيجابية من النواحي العاطفية والجسمانية والروحانية ويعيد لك شحن بطاريتك ويجعل تخيلك أقوى وأسهل.

التركيز الدائم أمر صعب لكن كي تستفيد من أفكارك الإيجابية التي تنبعث من عقلك عليك التخلص من أفكارك السلبية وهذا ما يسمى بعملية التطهير. طرد الأفكار المحبطة واستقبال الأفكار الإيجابية.

هذا ومن جانب آخر، فإن الحياة التي نحياها والطريقة التي نعيش بها الحياة هي عبارة عن انعكاس لسلوكنا في الحياة وفي كيفية تناولنا للحياة وتعاملنا معها. لذلك فبإمكاننا أن نتعلم بعض الأساليب التي من شأنها أن تغير الطريقة التي نتعامل بها مع أنفسنا وبالتالي كيفية تناولها للحياة.

تعريف التفكير الإيجابي

ينسب التفكير الإيجابي إلى الإيجابية وهي: المحافظة على التوازن السليم في إدراك مختلف المشكلات، وهي: أسلوب متكامل في الحياة، ويعني التركيز على الإيجابيات في أي موقف بدلًا من التركيز على السلبيات، إنه يعني أن تحسن ظنك بذاتك، وأن تظن خيرًا في الآخرين، وأن تتبنى الأسلوب الأمثل في الحياة.

وهناك عدد من التعريفات المختلفة للتفكير الإيجابي، نذكر منها:

- الانتفاع بقابلية العقل اللاواعي للاقتناع بشكل إيجابي.
- أن تستخدم قدرة عقلك الباطن (عقلك اللاواعي) للتأثير على حياتك العامة بطريقة تساعدك على بلوغ آمالك، وتحقيق أحلامك.
- هو قدرتنا الفطرية للوصول إلى نتائج أفضل عبر أفكار إيجابية.
- الطريقة التي يفكر بها الفرد وتنعكس إيجابيًا على تصرفاته تجاه الأشخاص والأحداث.
- قدرة الفرد الإدارية على تقويم أفكاره ومعتقداته، والتحكم فيها، وتوجيهها تجاه تحقيق ما توقعه من النتائج الناجحة، وتدعيم حل المشكلات، ومن خلال تكوين أنظمة وأنساق عقلية منطقية ذات طابع تفاؤلي تسعى إلى الوصول لحل المشكلة، أو أن التفكير الإيجابي يمثل الأنشطة والأساليب التي يستخدمها الفرد لمعالجة المشكلة باستخدام قناعات عقلية بناءة، وباستخدام استراتيجيات القيادة الذاتية للتفكير، ولتدعيم ثقة الفرد في النجاح من خلال تكوين أنظمة وأنساق عقلية منطقية ذات طابع تفاؤلي.
- الوعي بأهمية استعمال العقل بطريقة فعالة تضفي إيجابية على الحياة الشخصية أو العملية أو الأسرية. وهو استخدام العقل البشري بكل طاقاته وإمكانياته دون وضع أي إعاقات سلبية من أفكار أو شعور أو تصرف.
- أحد المرادفات للتوجه التفاؤلي في الحياة، وعلى عكسه التفكير السلبي الذي يعد أحد مرادفات التوجه السلبي، بما يؤدي إلى النجاح بما يتضمنه من توقعات إيجابية للنجاح وللسعادة وللإنجاز، أما التوجه السلبي المتشائم فإنه يؤدي إلى فقدان الثقة في إمكانية مواجهة وتخطي المواقف العادية والصعبة، مما يؤدي إلى الفشل.
- هو التفاؤل بكل ما تحمله هذه الكلمة من معنى، وهو أيضًا النظر إلى الجانب الحسن في كل شيء والبحث عن الوجه المثير في الحياة وإن كانت ومضة ضوء.

- امتلاك الفرد لعدد من التوقعات الإيجابية المتفائلة تجاه المستقبل، وقناعته بقدرته على تحقيق النجاح.
- هو القدرات الفطرية التي يتم استخدامها للوصول إلى أفضل النتائج عبر الأفكار الإيجابية من خلال الإيمان بالاحتمالات وصناعة الخيارات الخلاقة والمسؤولة عن مواجهة المواقف والتحديات.

أهمية التفكير الإيجابي

١- التفكير الإيجابي يزيد من قدرة الإنسان: صرح رجل الصناعة هارفي فايرستون قائلًا: "رأس المال شديد الأهمية في عالم الأعمال، وكذلك الخبرة، إذ يمكنك الحصول عليهما بأي شكل، ولكن المهم هو الأفكار، فإذا كانت لديك أفكار فاعلم أن لديك الأصول الأساسية التي تحتاج إليها وأنه لا حدود لما يمكنك إنجازه سواء في عملك أو في حياتك عامة".

إن الأفكار هي العماد الذي تأسست عليها معظم البلدان ولقد ساعدت الأفكار في إنشاء شركات ضخمة لدفع عجلة الاقتصاد الأمريكي، وهو الأضخم في العالم إن الأفكار هي أساس كل شيء تقوم ببنائه، وكل خطوة تخطوها للأمام، والشخص المفكر الذي تتفتق مخيلته عن أفكار رائعة تعلو قيمته.

٢- يصنع حياة الإنسان: يقول الإمبراطور الروماني ماركوس أورليوس: "إن حياتنا من صنع أفكارنا"، فإذا ساورتنا أفكار سعيدة كنا سعداء، وإذا تملكتنا أفكار مشينة غدونا أشقياء، وإذا هاجمتنا أفكار مزعجة تحولنا خائفين، وبذلك فإن الأشخاص الذين لا يحرصون على تطوير وممارسة التفكير الإيجابي عادة ما يجدون أنفسهم تحت رحمة الظروف المحيطة بهم، فهم يعجزون عن حل المشكلات، ويجدون أنفسهم في مواجهة عقبات الواحدة تلو الأخرى، على عكس أصحاب التفكير الإيجابي دائمًا ما يتمكنون من التغلب على الصعاب.

٣- التفكير الإيجابي يجلب السعادة: إن الأفكار التي تشغل العقل تكون ذات أهمية أكثر من كل شيء في الحياة، فكوننا لا نستطيع شراء السعادة ولا الفوز بها، لذا يجب أن نختارها وذلك بأفكارنا الإيجابية.

٤- تساعد بالرؤية الواضحة: الشخصية الناجحة تعرف جيدًا ما تريد على المدى القصير والمتوسط والبعيد، وتعرف لماذا تريده وكيف تستطيع أن تحصل عليه باستخدام كافة مصادرها وإمكانياتها، وتخطط للتنفيذ بمرونة تامة حتى تحصل على أهدافها.

٥- يساعد التركيز على الحل عند مواجهة الصعوبات: الشخصية الناجحة تعرف جيدًا قوة قانون التركيز، وكيف أنه يلغي أي شيء آخر لكي يستطيع الإنسان أن يركز انتباهه على ما يريد، لذلك فهو يركز على الحل والاحتمالات ويعرف جيدًا أن كل مشكلة مهما كانت لها حل لذلك فهو يأخذ الأمور ببساطة ويفسرها لنفسة بطريقة إيجابية ويستمر يفكر بهذه الطريقة مهما كانت آراء الناس أو المؤثرات الخارجية أو الداخلية حتى يجد الحل للمشكلة.

٦- يدفع الفرد أن يكون اجتماعيًّا ويحب مساعدة الآخرين: الشخصية الناجحة تتمتع بأسلوب إيجابي يحترم الآخرين ويتعامل معهم بتقبل تام، فهو يحب الناس ويتمتع بمساعدتهم فيقوم بمساعدتهم فيقوم بتقديم يد العون لهم بكافة الطرق، ويعلم جيدًا أن الإنسان يموت ولكن يمكن لأفكاره أن تعيش وتساعد الآخرين لذلك فهو لا يبخل على الناس بتقديم يد العون والمساعدة لهم.

٧- يمكن الفرد أن يعيش بالأمل والكفاح والصبر: الشخصية الناجحة تعرف أن الأمل هو بداية التقديم والنمو ولولا وجود الأمل لتوقف كل شيء، ولما حاول أي إنسان أن يفكر في التغير والتقدم أو النمو. ومثال على ذلك توماس أديسون لم يشتك أم يلم أحدًا عندما حاول عشرة آلاف محاولة لاكتشاف المصباح، ورغم السخرية التي لاقاها وضياع لأمواله لم يترك فكرته، بل أخذ المسئولية كاملة واستمر في طريقه حتى حقق هدفه.

نصائح لممارسة التفكير الإيجابي

١- اضطراب نقص الانتباه:

للوهلة الأولى يبدو أنَّ التفكير الإيجابي واضطراب نقص الانتباه لا يمتان بصلة لبعضهما، ولكن الكثير منَّا من المصابين باضطراب نقص الانتباه يطورون أنماطًا للتفكير السلبي بسبب الإحباط من كثرة التحديات وانغماسهم في ضغوط الحياة. هذا المظهر السلبي يزيد من صعوبة إدارة هذه التحديات والتحرك إلى الأمام.

٢- ممارسة التفكير الإيجابي:

ممارسة التفكير الإيجابي يسمح للمصابين باضطراب نقص الانتباه التركيز على قوتهم وإنجازاتهم مما يزيد من سعادتهم ودفعهم للعمل، ويسمح بقضاء وقت أكبر في إحراز تقدم ووقت أقل في الإحساس بالإحباط وصعوبة الخروج. وهذه النصائح تقدم اقتراحات عملية من الممكن استخدامها لمساعدتك في التغيير إلى نمط التفكير الإيجابي.

٣- احرص على الاعتناء بنفسك:

من الأسهل أن تصبح إيجابيًّا وأنت تغذي نفسك وتمارس الرياضة وتأخذ قسطًا مناسبًا من الراحة.

٤- ذكِّر نفسك بالأشياء التي يجب أن تتمرن من أجلها:

الضغوط والتحديات لا تبدو بهذا السوء حين تذكر نفسك بالأشياء التي تراها جميلة في حياتك. أن تفكر في ذلك لمدة ٦٠ ثانية في اليوم أن تقف وتقدر هذه الأشياء سوف تحدث فرقًا هائلًا.

٥- ابحث عن الأدلة بدلًا من القيام بافتراضات لا تستند على أساس:

في بعض الأحيان يؤدي الخوف من ألا تكون محبوبًا أو مقبولًا لافتراض أنك تعرف ما يفكر فيه الآخرون، ولكن خوفك بطبيعة الحال ليس واقعًا. إذا كنت تخشى أنَّ المزاج السيِّئ لصديق أو أحد أفراد العائلة هو نتيجة لشيء فعلته أو أن زملاءك في العمل يتغامزون عليك حين تدير لهم ظهرك واجههم واسألهم. لا تضع وقتك قلقًا من وجود مشكلة ما دون إثبات.

٦- لا تستخدم المطلقات:

هل أخبرت يومًا شريكك "أنت دائمًا متأخر"! أو اشتكيت لصديقك "أنت لا تتصل أبدًا"؟ التفكير والتحدث بالمطلقات مثل "دائمًا" و"أبدًا" يجعل الموقف يبدو أسوأ مما هو عليه ويبرمج عقلك على الاعتقاد بأن بعض الناس لا أمل فيهم أن يتغيروا.

٧- انفصل عن الأفكار السلبية:

أفكارك لها أي قوة ضدك إذا لم تحكم عليها. إذا لاحظت أن لديك فكرة سلبية انفصل عنها وشاهدها ولا تتبعها.

٨- اقهر الأفكار السلبية التلقائية:

تلك هي الأفكار السلبية التي تأتي كرد فعل طبيعي مثل "هؤلاء يضحكون لابدّ وأنّهم يضحكون عليّ"، أو "مديري يريد مقابلتي؟ لابدّ وأن هناك شيئًا سيِّئًا قد حدث!!"، حين تلاحظ هذه الأفكار يجب أن تدرك أنها لا شيء أكثر من أفكار سلبية تلقائية لذا أقهرها.

٩- زد من نشاطك الاجتماعي:

بزيادة نشاطك الاجتماعي تقلل من وحدتك. أحط نفسك بمن هم أصحاء وسعداء وستتأثر بطاقتهم الإيجابية!

١٠- تطوع في مؤسسة خيرية أو ساعد آخرين:

فالجميع يشعر بالسعادة حين يساعد شخصًا ما. يمكنك أن تتطوع بوقتك أو بمالك أو بمجهودك أو بمصادرك. كلما أعطيت العالم طاقة إيجابية كلما أخذت في المقابل.

١١- استخدم أسلوب القطع لمكافحة نمط الاجترار:

إذا وجدت نفسك تجتر الأحداث فإن أفضل طريقة لوقت هذا النمط هو مقاطعته وإجبار نفسك على فعل شيء مختلف تمامًا. الاجترار هو التركيز المبالغ فيه على أحداث سلبية، وهو لا يكون بناءً أبدًا لأنّه ليس منطقيًّا أو موجه لحل ولكنه مجرد قلق زائد. حاول أن تغير البيئة من حولك كأن تذهب للتمشية أو أن تجلس بالخارج. يمكنك أيضًا اصطحاب صديق أو كتاب.

هذا هو كتاب التمارين لفصل (مهارات التفكير) يأتي تتميمًا للمقرر، وتكميلًا للبناء التعليمي للدارس، فلا يحصل كمال الفائدة المرجوة من المقرر إلا بحل التمارين.

السؤال الأول:

◈ **التفكير الإنساني ينجز خمس مهام، هي:**

.... ،.................................. ،.................................. ،..................................

السؤال الثاني:

◈ **تقسم مستويات التفكير إلى:**

١- ....

٢- ....

السؤال الثالث:

◈ **اذكر ستة من أنماط التفكير؟**

السؤال الرابع:

◈ **كيف يمكن تنمية مهارات التفكير؟**

.... ،.................................. ،.................................. ،..................................

.... ،.................................. ،.................................. ،..................................

السؤال الخامس:

◈ ما تعريف التفكير الإبداعي؟

....

السؤال السادس:

◈ يتضمن التفكير الإبداعي خمسة أنواع من الإبداع، هي:

السؤال السابع:

◈ من قدرات التفكير الإبداعي التخلي عن الحداثة؟

- صواب
- خطأ

السؤال الثامن:

◈ إلى أي مهارات ينتمي التمييز بين الحقائق المثبتة وغير المثبتة؟

....

السؤال التاسع:

◈ الشخص الذي يفكر بطريقة نقدية يتسم بـ ....، ....، ....

......................، ....، ....، ....، ....

السؤال العاشر:

◈ اذكر خمسة من مهارات التفكير التحليلي؟

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥-..

المصادر:

- روبير هوفمان، ٢٥٠ مهارة ذهنية: قدرات عقلك الخارقة، القاهرة: مكتبة الهلال للنشر والتوزيع، ٢٠١٠.
- محمد أبو المكارم علي، بناء المهارات العقلية: مهارات وأدوات التفكير الذكي، الإمارات: قنديل للطباعة النشر والتوزيع، ٢٠١٧.
- زهور حسين القرافي، كيف تبدع في مهارات التفكير، سلسلة الاستراتيجيات الحديثة بين الدراسة والتطبيق، ٢٠١٨.
- د. محمد عبد الغني حسن هلال، مهارات التفكير الابتكاري: كيف تكون مبدعًا، (القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية)، ١٩٩٧.
- د. عبد الوهاب دفع الله علي إلياس، التفكير الإبداعي من منظور إسلامي، مجلة الشريعة والدراسات الإسلامية، العدد ٢١، ٢٠١٣.
- عبد الحليم محمود السيد، التفكير الإبداعي: مفهومه والحاجة إليه وأساليب تنميته.
- د. أيمن عامر، التفكير التحليلي: القدرة والمهارة والأسلوب، جامعة القاهرة: مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، ٢٠٠٧.
- أمل حامد سيد محلاوي، التفكير الإبداعي، جامعة طنطا، ٢٠١٦.

أهداف المقرر: (يوضع في تصميم معين)

-أن يتبين الدارس المهارات المرتبطة بالسلوكيات الإيجابية في عمل المفتي.

-أن يستفيد الدارس من المهارات السلوكية في عمله الإفتائي.

-أن يتقن الدارس التفاعل مع الجمهور عبر المهارات المختلفة.

-أن يتجنب الدارس السلوكيات المضرة بوظيفته الإفتائية.

مفردات المقرر: (يوضع في تصميم معين)

المحور الأول: مهارة إدارة الغضب

المحور الثاني: مهارة إدارة الوقت

المحور الثالث: مهارة إدارة العلاقات الشخصية

المحور الرابع: مهارة الذكاء العاطفي

الفصل الثالث

المهارات السلوكية

بعد أن يتمكن المفتي من إدراك سائر المهارات الذهنية التي تساعده على شحذ قوى عقله واستخدامها في تنمية أنماط وأنواع التفكير المتنوعة لديه، بما يسهم في تعميق الفهم وتعظيم الاستفادة من تلك المهارات المتنوعة، ينعكس ذلك في كفاءة المفتي في استخدام المهارات السلوكية الشخصية ثم المهارات الخاصة بالعمل الجماعي والمهارات الإدارية والقيادية، إذ تُعظم المهارات الفكرية والذهنية من قدرات المفتي على تشكيل بيئة فعالة وقوية للنجاح والتفاعل مع الآخرين سواء في محيطه الشخصي أو العملي، أو في سلوكياته واحتكاكه بالآخرين.

وينتقل هذا الفصل إلى تبيان عدد من المهارات المرتبطة بالسلوكيات الإيجابية في عمل المفتي، وكيف يتمكن من الاستفادة من المهارات السلوكية لكي يحقق نجاحًا في العمل وفي التفاعل مع الجمهور، وذلك عبر عدد من المهارات المختلفة.

وبذلك يتناول هذا الفصل أربع مهارات سلوكية مهمة، كالتالي:

مهارة إدارة الغضب	مهارة إدارة العلاقات الشخصية	مهارة إدارة الوقت	مهارة الذكاء العاطفي

- المحور الأول: مهارة إدارة الغضب
- المحور الثاني: مهارة إدارة الوقت
- المحور الثالث: مهارة إدارة العلاقات الشخصية
- المحور الرابع: مهارة الذكاء العاطفي

مهارة إدارة الغضب

يعد الغضب أحد الانفعالات الإنسانية التي لها آثار سلبية على الفرد، ويختلف الأفراد في استجاباتهم للمواقف المثيرة للغضب، فمنهم من يستجيب لها بطريقة مناسبة، كأن يعبر عن غضبه بشكل توكيدي دون أن يجرح مشاعر الآخرين، ومنهم من يستجيب لها بطريقة غير مناسبة، كأن يحول هذا الغضب إلى سلوك عدواني أو إلى كبت مشاعره، مما ينجم عنه الكثير من الأضرار بما فيها اضطراب صحته النفسية.

إن الغضب قد يرجع إلى مشكلات ثقافية اجتماعية تعوق الفرد، وتظهر تلك السلوكيات من خلال اللغة وما بها من كلمات ومصطلحات تعبر عن الغضب، إلا أن الغضب يدفع الشخص لبذل مجهود أكبر للتغلب على العقبات، لتحقيق تفاعل اجتماعي مع المحيطين من حوله.

تعريف الغضب:

تعريف الغضب لغة:

غضب، غضبًا، ومغضبة عليه، أبغضه، وأحب الانتقام منه، فهو غضب، وغضوب، وغضبان، وهي غضبى، وغضوب، وغضبانة، وجمعها غضبى، وغضاب، وغضابى.

تعريف الغضب اصطلاحًا:

عرف الغضب بالعديد من التعريفات منها:

١. الغضب قوة كامنة في النفس، لا تثار إلا بمثير يفجر ثباتها، والأسباب المهيجة للغضب هي الزهو، والعجب، والمرح، والهزل، والتعبير، والغدر، وشدة الحرص على المال، والجاه، وهي جميعها رديئة مذمومة شرعًا، وعقلًا، ولا خلاص من الغضب مع بقاء الأسباب، فلا بد من إزالة أسبابها بأضدادها.

٢. الغضب هو شعور قوي بعدم الرضا ويكون موجهًا نحو شخص أو شيء ما، مما يؤدي إلى حدوث حالة انفعالية تسبب الأذى والانزعاج للشخص المعني، ويكون الهدف من هذا الانفعال حماية الذات من التعرض لمثل هذا الأذى مستقبلًا.

٣. الغضب هو حالة انفعالية تشمل مجموعة من الدرجات، تبدأ بالغضب البسيط، والاستثارة، والضيق ثم تنتهي بالغضب الشديد المتمثل في العنف، ويتسم سلوك الفرد بالهياج الشديد والتدمير.

٤. الغضب هو استجابة انفعالية تثيرها مواقف التهديد أو العدوان أو القمع أو السب أو الإحباط أو خيبة الأمل، ويصاحب الغضب استجابة قوية من الجهاز العصبي المستقل، ويدفع المرء إلى الاستجابة بالهجوم إما بدنيًّا أو لفظيًّا.

٥. الغضب هو حالة وجدانية انفعالية تسبب رد فعل داخليًّا تجاه بعض الموضوعات أو الأفكار أو الأشخاص نتيجة بعض الإحباطات بحيث تجعل الفرد يشعر بحالة من التوتر يصاحبها التفكير في استخدام القوة كاستجابة داخلية (تصورية) أو حقيقية لوجود أهداف وحاجات غير مشبعة.

٦. الغضب عبارة عن طاقة يمكن استغلالها واستثمارها وتوجيهها في الاتجاه الصحيح، أو يمكن تركها تضيع دون الاستفادة منها، وذلك عن طريق الإلمام بالطرق الإيجابية للتعامل مع الغضب.

من التعريفات السابقة للغضب نجد أن جميعها تجمع على أن الغضب عبارة عن شعور داخلي وطاقة كامنة، يتم استثارتها نتيجة للتعرض للمواقف المحبطة، مما يدفع الفرد للتعبير عن الغضب في عدة صور مختلفة للتخفيف من الضغط الداخلي.

مظاهر الغضب:

يمكن تصنيف مظاهر الغضب لأربع فئات مختلفة كالعلامات الفسيولوجية، والسلوكية، والانفعالية، والمعرفية، وسيتم تناول كل منها على النحو التالي:

(١) مظاهر الغضب الفسيولوجية:

والتي تتمثل في زيادة معدل ضربات القلب، وضيق في الصدر، وزيادة إفراز السكر، وارتفاع حرارة الجسم، بالإضافة لزيادة إفراز العرق وغيرها من الأعراض، وتظهر هذه العلامات عندما يستجيب الجسم للمواقف الاستفزازية، التي تدفعه للشعور بالغضب، وتعد هذه العلامات الفسيولوجية بمثابة علامات تحذيرية لظهور الغضب لدى الفرد، ويصعب التحكم بالغضب عند تفاقم تلك العلامات.

(٢) مظاهر الغضب السلوكية:

وهي العلامات التي يمكن ملاحظتها من خلال الاستجابات السلوكية التي تصدر عن الفرد عند الشعور بالغضب، مثل: تكسير وتدمير الأشياء، وإغلاق الأبواب بقوة، ورفع الصوت، والسب والشتم.

(٣) مظاهر الغضب الانفعالية:

وتتضمن ظهور مشاعر تدفع إلى الغضب مثل الشعور بافتقاد الأمن، والشعور بالذنب، والشعور بالغيرة والنبذ، والشعور بالخوف، ويعد الغضب انفعالًا ثانويًّا لهذه المشاعر، والانفعال ليس انفعالًا نقيًّا، بل تختلط معه انفعالات أخرى كالقلق، والحزن.

(٤) مظاهر الغضب المعرفية:

فتشير إلى خلل في الأفكار من الناحية الوظيفية، وتظهر لدى الفرد عند التعرض للمواقف والأحداث الاستفزازية، فعند شعور الفرد بالغضب، يقوم بتفسير التعليقات من قبل الأشخاص بأنها انتقادات وإهانات موجهة ضده، كذلك يفسر أفعالهم وسلوكهم بأنها تنم عن عدائية نحوه.

أسباب الغضب:

يمكن توضيح أسباب الغضب في النقاط التالية:

(١) الاستعداد البيولوجي:

يعتبر الأشخاص الذين لديهم تنشيط زائد للجهاز العصبي اللاإرادي، وخاصة الجزء السمبثاوي هو أكثر غضبًا، كذلك الاستعداد المزاجي للفرد الذي يجعله يميل للاستثارة بشدة للمثيرات والمواقف.

(٢) الفشل والإحباط:

في الحالات التي تعوق الفرد عن إشباع حاجاته وعدم قدرته على بلوغ أهدافه يستثار الغضب لديه، وتوجد فروق فردية بين الأشخاص في تحديد سبب الإحباط، وتفسيره، ومن ثم توجيه غضبهم نحوه.

(٣) النمذجة الوالدية:

يشكل الآباء نماذج يقتدي بها الأبناء في سلوكهم، وفي التعبير عن انفعالاتهم، فالأطفال يتعلمون عن طريق التقليد والملاحظة، باعتبار أن الآباء يشكلون نماذج حية يقلدها الأبناء في مواجهة مشكلات الحياة، فعندما يعبر الآباء عن انفعالاتهم في صورة غضب فإن الأطفال يميلون إلى تقليدهم في التعبير عن مشاعرهم.

(٤) الإهانات والسخرية:

تختلف ردود أفعال الأفراد نتيجة استجاباتهم للسخرية والإهانة، فمنهم من ينفجر غضبًا في وجه من أثار غضبه، ومنهم من يوجه غضبه نحو ذاته، ومنهم من يكظم غضبه ولا يحرك ساكنًا سوى الانسحاب واللجوء للحزن بدلًا من الغضب.

أنواع الغضب:

هناك العديد من التصنيفات للغضب تبعًا لآراء الباحثين:

التصنيف الأول لأنواع الغضب:

(١) الغضب الصريح:

ويكون فيه الشخص واعيًا.

(٢) الغضب الكامن:

يقوم الشخص بكبته، ويكون له دور في الاكتئاب المزمن.

(٣) الغضب المزمن:

ويؤثر على التوافق الشخصي للفرد وهو:

- مرضي: وهو الذي يسهم في حدوث المرض النفسي، ويحدث الشقاء في حياة الفرد.
- زائد عن الحد: وهو الغضب الذي يكون خارجًا عن الحدود كاستجابة للإحباط الذي يواجهه الشخص.

التصنيف الثاني لأنواع الغضب:

(١) الغضب الإيجابي:

وفي هذه الحالة يظهر الفرد الصراخ وتكسير الأشياء وتخريبها.

(٢) الغضب السلبي:

حيث الانسحاب والانطواء مع كبت المشاعر.

التصنيف الثالث لأنواع الغضب:

(١) الغضب المكبوح:

وهو النوع الذي يكبحه الفرد داخل نفسه.

(٢) الغضب التعبيري:

وهو الغضب الذي في شكل أعراض جسمية كالصداع مثلًا.

(٣) الغضب الموجه نحو الخارج:

حيث يمكن التعبير عنه ظاهريًّا.

(٤) الغضب السلبي:

وهو الذي يشكل ضغطًا على صاحبه، ويظهر في صورة اضطرابات نفس جسمية كالصداع النصفي وقرحة المعدة وأمراض القلب.

(٥) الغضب الاشمئزازي:

حيث يعاني صاحبه من الشعور بالذنب ولوم الذات عقب نوبات الغضب التي اعترته، ويلجأ الفرد في أحيان كثيرة إلى إنكاره.

(٦) غضب الإزاحة:

حيث يحول الفرد غضبه نحو شيء معين، وهو يستخدم كميكانيزم دفاعي.

خصائص نوبة انفعال الغضب:

إن نوبة انفعال الغضب تتميز بعدد من الخصائص تشتمل على الآتي:

(١) الشدة:

فبعض نوبات الغضب بسيطة وخفيفة والأخرى قوية، بل إن شدة الغضب قد تختلف أثناء النوبة الواحدة، فقد يزداد الغضب، وفي المقابل قد يبدأ قويًّا ومن ثم تقل شدته.

(٢) المدة:

إن نوبات انفعال الغضب قد تختلف في مدتها، فبعضها قصير، فينشأ الغضب وينفجر الشخص ثم فجأة ينتهي كل شيء، وأحيانًا تشخص حالات هؤلاء الأفراد بما يسمى اضطراب الغضب الانفجاري المتقطع، وعلى النقيض هناك من يعيشون في الغضب أيامًا وشهورًا بل وسنين، ويعانون مما يسمى الغضب الاجتراري، وهو أمر يثير الكثير من المشكلات.

(٣) التكرار:

يختلف الأفراد في معدلات تكرار انفعال الغضب، فمنهم من يكون الغضب سمة من سمات شخصيته، ويكون غاضبًا في معظم المواقف، فيلازمه بشدة أكبر ولمدة أطول مما يدفع الناس إلى تجنبه.

مما سبق نجد أنه بالرغم من أن الغضب يتميز بتزايد شدته وأشكال التعبير عنه مع تقدم العمر، إلا أنه من الممكن أن يكون لدى بعض الأفراد المتقدمين في السن أساليب أخرى في التعامل مع المواقف غير الغضب، فكلما تقدم العمر بالفرد ازدادت حكمته وتقبله لعواقب الأمور التي تحدث من حوله.

الآثار الإيجابية والسلبية لانفعال الغضب:

أولًا: الآثار الإيجابية للغضب:

إن الغضب المعتدل له فوائد مهمة، فمن خلاله يصل الفرد لتفريغ الطاقة السلبية بداخله، ليصل إلى الاتزان النفسي، ويتخلص من الرواسب المكبوتة، كذلك يعد الغضب المعتدل وسيلة للدفاع عن المبادئ، والقيم، والآراء، أو رفضها.

فالغضب انفعال طبيعي، فإن أحسن الفرد توظيفه وتوجيهه بطريقة صحيحة، أصبح قوة خير، فهو يفسح المجال أمام الفرد لينتصر على تردد، وليتحرر من قناعة مسيطرة على سلوكه، من أجل التغلب على العقبات التي تحول بينه وبين تحقيق أهدافه، ليتمكن من إشباع حاجاته، والحصول على ما يريد، وفيه اختبار وابتلاء للانتصار على النفس، ولولاه لما دافع أحد عن دينه، وعرضه ووطنه.

ثانيًا: الآثار السلبية للغضب:

إن الغضب يؤدي إلى تعطيل التفكير، لذلك كثيرًا ما يندم الفرد على ما يصدره من سلوك أو أقوال أثناء غضبه، فالغضب الشديد يجعل الإنسان غير قادر على التفكير السليم وإصدار القرارات الصائبة، ويصبح من السهل وقوعه في الخطأ.

كما أن الانفعال الشديد يؤثر على قدرة الفرد على حل المشكلات واتخاذ القرارات الصائبة، بالإضافة لانخفاض القدرة على التركيز والإدراك، ويعود ذلك بسبب تفكيره اللاعقلاني في الموقف المثير للغضب.

كما أن انفعال الغضب له عواقب اجتماعية عديدة، متمثلة في ضعف المهارات الاجتماعية، كما أن له انطباعات سلبية لما يكونه الفرد من عداوة نحو الشخص دائم التعبير عن غضبه بشكل غير مقبول، وبهذا يهدد السلامة المجتمعية بشكل عام.

النظريات المفسرة للغضب:

أولًا: نموذج لازاروس عن الانفعالات:

لقد قدم لازاروس النظرية العلاقاتية الدافعية، وهي تفسِّر الضغوط والخبرة الانفعالية على أساس التقييم المعرفي، والمواجهة، ويرى لازاروس أن الفرد يكون في حالة تقييم مستمر للعلاقة بينه وبين البيئة ليصل لأفضل توافق ممكن، سواء كان تقييم أولي للحدث من حيث كونها ضارًّا أو مهددًا للفرد، أو تقييم ثانوي لمصادر المواجهة، أما مفهوم المواجهة إما أن يعتمد على الهجوم، عندئذٍ يكون الشعور بالغضب، إما بخصوص توقعات المستقبل، فهي تشير إلى إمكانية تغيير الموقف الحالي، أم لا.

ثانيًا: النظرية السلوكية والتعلم الاجتماعي:

يرى أصحاب هذه النظرية أن الغضب متعلم أو مكتسب حيث إن الطفل يتعلم الاستجابة للمواقف المختلفة بطرق متعددة، وتلعب كل من العلاقات الأسرية والبيئية، فكلما كانت العلاقات الأسرية مستقرة وخالية من العدوان وسرعة الانفعال، أثرت بشكل إيجابي في ردود أفعال الطفل من حيث المسالمة والتحفظ في السلوك.

إن السلوك الاجتماعي يكتسب عن طريق مشاهدة تصرفات الآخرين، حيث إن تفكير الشخص، ومشاعره تجاه موقف معين ينعكس على ردة فعله.

إن النظرية السلوكية تشير أن الغضب سلوك متعلم، بطرق مختلفة وبعمليات إشراطية، فإذا تم تعزيز هذه السلوكيات، يتم تعميم الغضب.

ثالثًا: نموذج ألبرت أليس عن الغضب:

ويتمثل في العلاج العقلاني الانفعالي السلوكي، ويرى أليس أن الإنسان يشعر بالغضب، نتيجة ما يعترض طريقه من مشكلات وعقبات في تحقيق أهدافه، وعندما يزداد الغضب يؤثر على مختلف المجالات، ونتيجة لذلك يحدث سوء توافق الشخص مع نفسه، ومع الآخرين، وهكذا يرى أليس أن الغضب ينشأ من خلال الاعتقادات اللاعقلانية لدى الأفراد، وقدم نموذج (ABC) حيث الحرف (A) يشير إلى الحدث الذي يؤدي إلى (B) حيث يشير إلى الاعتقادات والتفسيرات المعرفية، والتي

تؤدي في المقابل إلى الحرف (C)، والذي يشير إلى النتيجة الانفعالية، وبالتالي عندما يشعر الفرد بالغضب فإنه يعتقد أن الحدث الذي تعرض له هو السبب في استثارة الغضب لديه، ولكن الحقيقة هي أن نسق الأفكار والاعتقادات اللاعقلانية لديه هي السبب في حدوث الغضب، ومن ثم فلا بد من تغيير هذه الاعتقادات اللاعقلانية التي تثير الغضب لديه، واستبدالها بأفكار أكثر عقلانية تعمل على خفض استجابة الغضب، وتساعده على أن ينظر إلى الأشياء، والمواقف بنظرة أكثر واقعية وإيجابية.

مما سبق يتضح أن النظرية المعرفية ترى أن سبب الاضطراب والغضب الذي يشعر به الفرد، ليس الحدث بحد ذاته، فطريقة تفكير الفرد، وتفسيره للمواقف التي يتعرض لها، هي الدافع وراء الغضب، أي أن الأفكار التلقائية، واللاعقلانية، والمعتقدات الخاطئة، والتفسير غير المنطقي للأحداث هي سبب هذا الاضطراب.

الغضب من منظور إسلامي:

الغضب وإن كانت حقيقته جمرة تشمل النيران في القلب، فتدفع صاحبها إلى قول أو فعل ما يندم عليه، فهو عند النبي صلى الله عليه وسلم قول الحق، وغيرة على محارم الله، ودافعه دومًا إنكار لمنكر، والغضب له وظيفة كبيرة في الدفاع عن حرمات الله ودين الله، وحقوق المسلمين وديارهم، لكنه إذا ابتعد عن هدي النبي صلى الله عليه وسلم تحول إلى شر وعداوة، وخلافات وفرقة.

وورد لفظ الغضب في القرآن الكريم على أنه صفة من صفات الفعل الثابتة لله عز وجل كما في قوله تعالى: (وَمَن يَقْتُلْ مُؤْمِنًا مُّتَعَمِّدًا فَجَزَاؤُهُ جَهَنَّمُ خَالِدًا فِيهَا وَغَضِبَ اللَّهُ عَلَيْهِ وَلَعَنَهُ وَأَعَدَّ لَهُ عَذَابًا عَظِيمًا) [النساء: ٩٣]، كما ورد لفظ الغضب في القرآن الكريم على أنه صفة من صفات البشر، فتحدث عن غضب موسى عليه السلام من قومه لقوله: (وَلَمَّا رَجَعَ مُوسَىٰ إِلَىٰ قَوْمِهِ غَضْبَانَ أَسِفًا) [الأعراف]، وقوله جل وعلا: (وَلَمَّا سَكَتَ عَن مُّوسَى الْغَضَبُ) [الأعراف: ١٥٤]، وقوله: (وَذَا النُّونِ إِذ ذَّهَبَ مُغَاضِبًا) [الأنبياء: ٨٧].

إن الإسلام يحث المرء على عدم الاستسلام للغضب، ووعد أن الشخص الذي يستطيع التحكم في غضبه، وضبطه في عداد المتقين قال: (الَّذِينَ يُنفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاظِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِۗ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ). [آل عمران: ١٣٤]، كذلك في قوله تعالى: (وَالَّذِينَ يَجْتَنِبُونَ كَبَائِرَ الْإِثْمِ وَالْفَوَاحِشَ وَإِذَا مَا غَضِبُوا هُمْ يَغْفِرُونَ).

وفي بيان ذم الغضب روى أبو هريرة رضي الله عنه أن رجلًا قال: "يا رسول الله مرني بعمل، وأقلل، قال: لا تغضب ثم عاد عليه، فقال: لا تغضب". وعن عبد الله بن عمرو أنه سأل رسول الله صلى الله عليه وسلم: ماذا ينقذني من غضب الله؟ قال: لا تغضب".

وعن أبي هريرة رضي الله عنه: أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: "ليس الشديد بالصرعة، إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب" (صحيح البخاري، ٨/٢٨: ٦١١٤). وعنه رضي الله عنه أنه قال: من كظم غيظًا، وهو قادر على أن ينفذه، دعاه الله تبارك وتعالى على رءوس الخلائق حتى يخيره من أي الحور شاء. (مسند الإمام أحمد: ٢٤/٣٩٨: ١٥٦٣٧).

ويجب علينا هنا أن نجعل غضبنا محمودًا، كما حثنا رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم أن نجعل غضبنا لله جل وعلا، إذا انتهكت محارم الله، فقد غضب صلى الله عليه وسلم لما أخبروه عن الإمام الذي ينفر الناس من الصلاة بطول قراءته، وغضب لما رأى في بيت عائشة صورًا ذات أرواح، وغضب لما كلمه أسامة في شأن المخزومية التي سرقت، وقال: أتشفع في حد من حدود الله؟ فكان غضبه لله جل وعلا.

وقد وضع نبينا الكريم صلى الله عليه وسلم علاجًا متكاملًا لضبط انفعال الغضب، يتكون من ثلاث خطوات عملية وهي:

(١) القول باللسان: أعوذ بالله من الشيطان الرجيم، قال الله تعالى: (وَإِمَّا يَنزَغَنَّكَ مِنَ الشَّيْطَانِ نَزْغٌ فَاسْتَعِذْ بِاللَّهِۚ إِنَّهُ هُوَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ) [فصلت: ٣٦].

(٢) الجلوس في حالة الغضب، والاضطجاع إذا كان الغاضب جالسًا، والاقتراب من الأرض التي خلق منها الإنسان، ليعرف أنه من التراب، وإلى التراب.

(٣) الوضوء، والاغتسال بالماء: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إن الغضب من الشيطان، وإن الشيطان خلق من النار، وإنما تطفأ النار بالماء، فإذا غضب أحدكم فليتوضأ".

كيف نواجه الغضب:

في هذا الصدد يشير الخبراء إلى أن الطرق المعرفية هي أفضل الطرق لمساعدة الفرد على التحكم في غضبه، فالعديد من الباحثين أكدوا في دراساتهم أن التحكم في الغضب مرتبط بالأخطاء في التفكير، ونقص المهارات التكيفية لمواجهة الأحداث اليومية، والتفكير العدواني، والمعتقدات الصارمة الناجمة عن الثأر والانتقام.

كما أوضحت الدراسات أن هناك خطوات لمواجهة الغضب وهي:

(١) مشاهدة الأفكار التي تجول بذهن الفرد الغاضب وتجعله يغضب.

(٢) التعرف على المشكلات التي تواجهه عندما يحاول التحكم في غضبه.

(٣) البحث عن مساندة الغير في محاولة للتأثير على نمط تفكيره.

(٤) التعرف على الوقت الذي يفكر فيه الفرد في التفكير العدواني ثم يستخدم استراتيجيات جديدة للتعامل مع الموقف كالتنفس العميق، والأحاديث الإيجابية للذات، وهذا يعمل على خفض حدة الغضب.

(٥) تعلم مهارة الدعابة.

(٦) تعلم كيفية الاسترخاء.

(٧) الثقة بالآخرين.

مراحل برامج إدارة الغضب:

هناك ثلاث مراحل أساسية تمر بها برامج إدارة الغضب وهي كالتالي:

أولًا: الإعداد المعرفي:

وفي هذه المرحلة يتم تعريف المشاركين في برامج إدارة الغضب، بأسباب الغضب والمكونات المعرفية والانفعالية والسلوكية للغضب والنتائج المترتبة عليه.

ثانيًا: اكتساب المهارة:

وفي هذه المرحلة يتم تدريب الأفراد على تعلم مهارات المواجهة، مثل: الاسترخاء، التدريب على حل المشكلات، والمهارات الاجتماعية، والتي من شأنها أن يستخدمها الفرد عندما يواجه مواقف استفزازية أو إحباطية تستثير غضبه، كما أن التدريب يساعد في حل الصراعات بطرق ملائمة ومقبولة.

ثالثًا: تطبيق التدريب:

وهي المرحلة التي يتم ممارسة وتطبيق المهارات التي تعلمها الفرد، وذلك من خلال استراتيجية لعب الأدوار في الواقع الحي أو على مستوى التخيل.

المحافظة على المزاج بعيدًا عن الغضب من التحديات الكبرى التي يواجهها الإنسان. سنقدم هنا لمسات تهدئ من الغضب وتروض الطباع وتبقيها تحت السيطرة وتقلل من استخدام الأنا.

مهارات إدارة الغضب:

هناك عدد من الخطوات والمهارات اللازم تعلمها لاحتراف السيطرة الدائمة على حالات الغضب والانفعال الشديد، فيما يلي نذكر أهمها:

١- فكر قبل أن تتكلم:

تحت تأثير في حرارة اللحظة التي تعيشها، من السهل أن تقول شيئًا قد تندم عليه لاحقًا. خذ بضع لحظات لتجميع أفكارك قبل أن تقول أي شيء – وأن تسمح للآخرين المشاركين نفس الموقف أن يفعلوا الشيء نفسه.

٢- عندما تهدأ عبر عن أسباب غضبك:

بمجرد أن تبدأ التفكير بوضوح، عبِّر عن شعورك بالإحباط بطريقة حازمة ولكن غير ملتوية. اذكر مخاوفك واحتياجاتك بوضوح وبشكل مباشر من دون الأضرار بالآخرين أو محاولة السيطرة عليهم.

٣- مارس بعض التمارين الرياضية:

يمكن أن يساعد النشاط البدني في تقليل التوتر الذي قد يسبب لك الغضب. إذا شعرت أن غضبك بدأ يتصاعد، اذهب ومارس المشي السريع أو الجري أو اقضِ بعض الوقت في ممارسة أنشطة بدنية أخرى ممتعة.

٤- أعطِ نفسك مهلة وفسحة من الوقت:

الفسح والنزهات ليست فقط للأطفال. امنح نفسك فترات راحة قصيرة خلال أوقات النهار التي تميل إلى أن تكون مرهقة. قد تساعدك لحظات قليلة من وقت الهدوء على الشعور بالاستعداد الأفضل للتعامل مع ما هو موجود دون الشعور بالغضب أو الانفعال.

٥- تعرف على الحلول الممكنة وناقشها في رأسك:

بدلًا من التركيز على ما يجعلك غاضبًا، اعمل على حل القضية التي في متناول اليد، وذكّر نفسك بأن الغضب لن يصلح شيئًا وربما يزيد الأمر سوءًا.

٦- استخدم الضمير "أنا" للتعبير عن وجهة نظرك

لتجنب الانتقادات أو اللوم الذي قد يزيد التوتر عليك أن تستخدم الضمير "أنا" لوصف المشكلة. كن محترمًا ومحددًا. وعلى سبيل المثال لا الحصر، قل: "أنا منزعج لأنك تركت الطاولة دون عرض المساعدة في الأطباق" بدلًا من " أنت لا تقوم بأي عمل منزلي."

٧- لا تحمل الضغينة بقلبك

الغفران هو أداة قوية في هذه الحياة. وإذا سمحت للغضب أو المشاعر السلبية الأخرى أن تزاحم المشاعر الإيجابية، فقد تجد نفسك أسيرها ويتطور لديك الشعور بالمرارة أو الشعور بالظلم. ولكن إذا كنت تستطيع أن تغفر لشخص ما أغضبك، فقد تتعلم من هذا الموقف وتقوي علاقتك به. الغفران سبيل من سبل الحياة الإيجابية الجيدة.

٨- استخدم المرح لتخفيف التوتر:

يمكن أن يساعد التنفيس في نزع فتيل التوتر. استخدم الفكاهة لمساعدتك على مواجهة ما يجعلك غاضبًا، وربما قد تساعد أي توقعات غير واقعية لديك في توتير الأمور. تجنب السخرية لأنها يمكن أن تضر المشاعر وتجعل الأمور أسوأ.

٩- مارس مهارات الاسترخاء:

عندما يشتعل المزاج الخاص بك، مارس مهارات الاسترخاء واجعلها تعمل. مارس تمارين التنفس العميق، وتخيّل مشهدًا مريحًا، أو كرر كلمة أو عبارة تهدئة، مثل "خذ الأمر بسهولة". قد تستمع أيضًا إلى الموسيقى، أو تكتب في مجلة أو تقوم ببعض عمليات اليوغا – اعمل كل ما يتطلبه الأمر لتشجيع الاسترخاء. الاسترخاء يا صديقي راحة بال ومصدر سعادة.

١٠- اعرف متى تطلب المساعدة:

يمثل تعلم السيطرة على الغضب تحديًا لجميع الناس في بعض الأحيان. اطلب المساعدة في قضايا تخص الغضب إذا كان غضبك يبدو خارج نطاق السيطرة لأنه قد يجعلك تفعل أشياء تندم عليها أو تؤذي نفسك أو من حولك.

مهارة إدارة الوقت

كيف يستطيع الإنسان بلوغ الغايات وتحقيق أهدافه في الوقت المحدد الذي حصل عليه. وفي حال أن الإنسان غير قادر على إدارة الوقت أو تغييره، فإن أقصى ما يمكن عمله هو الاستثمار الأمثل للوقت من خلال الإدارة الفاعلة والتنظيم الدقيق والتخطيط المسبق لجميع الأنشطة والأعمال التي يقوم بها الفرد في زمنها المحدد، وبطريقة تساعده على تحقيق أهدافه وبلوغ غاياته بفاعلية عالية. ومن هنا نستطيع أن نقول أن الفرد الذي لا يؤدي صلواته في أوقاتها، أو المتدرب الذي لا يؤدي واجباته ومهامه العلمية في حينها، أو الموظف الذي لا يكمل عمله بحسب الدوام المحدد له قد فشلوا في إدارة أوقاتهم. ولذلك يجب أن يسأل الفرد نفسه هذه الأسئلة لتحديد المهمة والوقت اللازم لها:

- ماذا يجب أن أعمل؟
- ما أهمية عمل ذلك؟
- متى يجب أن أنجز ذلك العمل؟
- كيف أنجز ذلك بأفضل الطرق وأقل التكاليف؟
- ما هي الأولويات والاستعدادات اللازمة؟
- ما مقدار الوقت المطلوب لعمل ذلك؟

أنواع الوقت

إذا نظر الفرد في الأنشطة والمهام التي يقوم بها يوميًّا، سيجد أن بعضها أنشطة حياتية روتينية شخصية قد تبدو غير مهمة من الجانب العملي ولا يمكن الاستفادة من إدارة وقتها لأنها تأتي بحسب الرغبة الشخصية أو الحاجة أو الظروف، وتشمل هذه الأنشطة الأكل والشرب والنوم والزيارات العائلية والاحتفالات والسفر وغيرها. وهناك أنشطة مرتبطة بالجوانب العملية والمهنية للفرد مثل أوقات الدراسة والمذاكرة والعمل والدوام الرسمي وغيرها. وعادة ما تكون هذه الأنشطة مرتبطة بأوقات ثابتة ولها جداول عمل محددة ويتوقع أن ينجز الفرد مهمة وأن يحقق أهدافه في الأوقات المحددة لذلك.

كما يمكن النظر إلى الأنشطة اليومية من جهة أخرى وتقسيمها بحسب حدوثها، حيث إن بعض الأنشطة والمهام تأتي إليك بصورة مستعجلة وترى نفسك في موقف أشبه بما يسمى بإدارة أزمة، مثل إسناد مهمة علمية أو تكليف دراسي في فترة قصيرة، أو عند حدوث مشكلة معينة في حياتك الشخصية أو العملية، ويصبح استغلالك للوقت الطريق الوحيد لإنجاز هذه المهام. وهناك مهام أخرى مهمة لكنها طويلة الأمد وليست عاجلة ويمكنك التخطيط لها مثل الاختبارات. وأنشطة أو أحداث تحصل بشكل غير متوقع، وتعرقل جدولك وتخطيطك المسبق لعمل الأنشطة المهمة أو تزيد صعوبة إدارة الأزمات، مثل الزيارات المفاجئة للأقارب أو المرض أو انقطاع الإنترنت أو غيرها. كما لا تخلو حياة الفرد من الأنشطة الهامشية البسيطة المتكررة الحدوث، وهذه وإن كانت الأسهل والأقل جهدًا، إلا أنها قد تأخذ معظم وقت الفرد وتشتت أفكاره وتركيزه وتصبح عائقًا أساسيًّا لعمل الأنشطة الأكثر أهمية، وتشمل هذه الأنشطة الهامشية الاتصالات والرسائل والتنبيهات المصاحبة لها على وسائل التواصل الاجتماعي، والأحاديث الجانبية للزملاء في المدرسة أو العمل، وغيرها.

كما يمكن تقسيم الوقت أيضًا على حسب مراحل إنجاز العمل أو المهمة، فهناك وقت التخطيط والتفكير والإبداع ويأتي قبل البدء في أي مهمة، وتعتبر قدرة الفرد على التخطيط السليم والتفكير الواضح من أهم عوامل نجاح إدارة الوقت في هذه المرحلة. ثم يأتي بعدها وقت التحضير والاستعداد وجمع المعلومات وتجهيز المعدات وتجهيز المدخلات الأساسية للعمل. ثم يأتي وقت العمل والإنتاج ويعتمد النجاح في إدارة وقت هذه المرحلة على نجاح وسلامة المرحلتين السابقتين. ويجب على الفرد موازنة الوقت الذي يخصصه في التفكير والتخطيط والاستعداد مع الوقت الذي يحتاجه للإنتاج، فعلى سبيل المثال عندما يستلم المتدرب ورقة الأسئلة وقبل البدء في حل الأسئلة، يقوم المتدرب في قراءة الأسئلة والتفكير فيها، والتخطيط لحلها وترتيب خطوات الحل والأسئلة التي يبدأ فيها. لكن إهدار الكثير من الوقت والتفكير والتخطيط قد يؤثر على وقت الإنتاج وهو وقت حل الأسئلة.

لكن هذا التقسيم البسيط للأنشطة الحياتية والعملية لا يساعد في فهم الإدارة الحقيقية للوقت والأهمية البالغة لبعض هذه الأنشطة والتي إن ظهرت بسيطة وغير مهمة قد تضاعف قدراتنا الإنتاجية واستغلالنا الأمثل للوقت. فعلى سبيل المثال، تعتبر إدارة الوقت الجيدة للنوم والأكل والسفر، واستقطاع أوقات الرياضة والتمارين، والزيارات العائلية والاجتماعية من أهم مهارات إدارة الوقت. فلا تنحصر إدارة الوقت فقط في تنظيم أوقات العمل أو الدراسة، أو التخطيط والاستعداد للاختبارات أو إنجاز المهام المحددة في فترة الدوام الرسمي.

لذلك ينبغي أن نعي أن إدارة الوقت ليست فقط في الاستفادة القصوى من كل فترة زمنية تم تحديدها لتحقيق هدف معين، وإنما أيضًا إدارة الأنشطة الحياتية وتنويعها والحفاظ على التوازن النفسي والاجتماعي والعقلي الذي يحقق السعادة وراحة البال والهدوء والتركيز للاستفادة لاحقًا من أوقات عمل المهام العملية والمهنية وزيادة الفاعلية والإتقان والتميز فيها. ولذلك تصبح الأنشطة الحياتية مثل النوم مبكرًا أو تناول إفطار صحي وجيد مبكرًا سببًا رئيسيًّا في تحسين أدائك أثناء عمل الأنشطة الأخرى في نهار اليوم سواء كانت حضور المحاضرة أو الاستعداد للاختبار أو إنجاز مهامك المهنية في وقت الدوام الرسمي وإلا ستعاني من الإرهاق والجوع طول اليوم، وستضطر إلى استقطاع جزء من وقت العمل للأكل أو أخذ استراحات، كما أن ذهنك المضطرب وقدراتك العقلية ستكون في أدنى مستوى من حيث الأداء، وما كان يمكنك فعله في ساعة سيأخذ منك ساعات لعمله.

أهمية إدارة الوقت

١. تعتبر مهارة إدارة الوقت مهمة جدًّا لتحديد المهام وترتيبها حسب درجة الأهمية، الأهم ثم المهم ومن ثم الأقل أهمية.

٢. تمكن مهارة إدارة الوقت الفرد من إنجاز المهام بشكل منسق ومنظم وفعال وتحقيق الأهداف بأفضل الوسائل وأقل التكاليف.

٣. تزيد مهارة إدارة الوقت قدرة الفرد على اتخاذ القرار والتنفيذ الفوري وإنجاز المهام التي قد تبدو مستحيلة.

٤. تنمي إدارة الوقت إحساس الفرد النقدي والتحليلي لمعرفة وترتيب المسؤوليات وفصل المهم منها من عديم الفائدة وتحديد الأهداف بعيدة المدى والعاجلة وتحديد مواعيد إنجازها.

٥. تزيد إدارة الوقت شعور الفرد بالمسؤولية الإيجابية وتحقيق الإنجازات وتجنب مضيعات الوقت.

٦. تعزز إدارة الوقت مهارات أخرى مهمة مثل التخطيط الزمني وجدولة المهام والترتيب والاستعداد والانتظام في العمل والدراسة والقياس والرقابة.

٧. تطور إدارة الوقت مهارات الفرد في العمل الجماعي والتشاركية وتوزيع المهام واحترام المواعيد والاستفادة من خبرات الآخرين وتحقيق الأهداف.

٨. تطور إدارة الوقت مهارات الفرد في إدارة الأزمات ومواجهة التحديات وتخطي الصعاب.

٩. تساهم إدارة الوقت في زيادة الدافعية والتحفيز الذاتي لبلوغ الغايات المنشودة وتحقيق الأهداف.

١٠. تصبح مهارة الفرد في إدارة الوقت المؤشر الرئيسي في تحديد نسبة الإنجاز والمحك المباشر للتحسين والتطوير وتحديد مواطن الضعف والقوة.

١١. تطور مهارة إدارة الوقت مهارات أخرى إبداعية وابتكارية لدى الفرد تمكنه من إكمال المهام وتحسين الأداء.

١٢. تساعد إدارة الوقت على تخفيف الضغوط وتقليل الأخطاء والتخلص من العشوائية والشعور بالراحة.

١٣. كما تمكن إدارة الوقت الفرد على قضاء وقت أكبر مع العائلة والترفيه وتحسين أساليب الحياة.

معوقات إدارة الوقت

١. عدم وجود أهداف أو خطط محددة

٢. العشوائية والكسل والتأجيل

٣. عدم المتابعة اليومية والدورية لجدول الأعمال

٤. السلبية في التفكير

٥. اللاواقعية وسوء التقدير

٦. انعدام الرؤية المستقبلية

٧. قلة المعلومات وعدم المعرفة

٨. التساهل وعدم الانضباط

٩. مصاحبة الزملاء غير الملتزمين

١٠. الأساليب والممارسات غير الصحية في الأكل والشرب والنوم

١١. الأزمات والمشكلات الصحية والاجتماعية والاقتصادية

استراتيجيات الإدارة الفعالة للوقت

ينجح الفرد في إدارة الوقت من خلال التمييز بين واجباته ورغباته، والحقوق الشخصية والعامة، ومتطلبات الحياة وإلهاءاتها، وأهمية كل هدف من أهدافه، والتفكير الحقيقي البناء في المستقبل، والطموح لوصول الغايات، والبحث عن السعادة الحقيقية للفرد والمجتمع والوطن. وهنا نقدم بعض الاستراتيجيات الفعالة لإدارة الوقت ونذكر منها ما يلي:

١. إعداد الخطط ووضع أهداف واضحة ومحددة زمنيًّا وترتيبها بحسب الأهمية والأولوية.

٢. التعود على عمل قوائم مهام يومية والتفكير فيها عند الاستيقاظ والتخطيط لها ومحاولة إنجازها، ومراجعتها قبل النوم والتخطيط لما سيتم عمله اليوم المقبل.

٣. عدم المبالغة في التخطيط والعقلانية في جدولة المهام وأوقاتها.

٤. تدوين هذه الأفكار والخطط واتباعها والالتزام بها، حتى وإن حصل طارئ وهو أمر طبيعي، يتم التعديل في الخطط والعودة إلى المسار.

٥. البدء بالمهام الصعبة والمعقدة وغير المحببة وما زال لديك متسع من الوقت وبعدها تأتي المهام السهلة والمحببة.

٦. الاستغلال الأمثل للأوقات الهامشية؛ وهي الأوقات التي تضيع ما بين المهامّ، مثل فترات الانتظار، ومواعيد المستشفيات، وقبل النوم، والسفر، وغيرها. ويمكن الاستفادة من هذه الأوقات في الاسترخاء، والتأمُّل، وقراءة القرآن الكريم، والقراءة للتسلية، والتفكير، وغيرها.

٧. جعل أوقات للمتعة والترفيه والرياضة والتغيير، ومكافأة النفس وخلق الحافز، فكلما كان ذهنك صافيًا ورغبتك في إتمام المهمة أعلى كان أداؤك أفضل.

٨. محاولة الاستمتاع بالعمل أو بالمهمة التي يقوم بها الفرد من خلال التفكير في الجوانب الإيجابية لها والعوائد وغيرها.

٩. التعلم من تجارب الآخرين والاستفادة من تجاربهم.

١٠. العمل الجماعي ومشاركة الآخرين وتوزيع المهام.

١١. عدم التفكير في الفشل واليأس، وإنما يتعلم الفرد من الأخطاء ويرسم الخطط ويحدثها ويتعلم من أخطائه.

١٢. تجنب المخاوف من الفشل وفكر دائمًا إيجابيًّا في النجاح.

١٣. التنظيم والترتيب لحياة الفرد ومكان الإقامة وأدوات العمل أو الدراسة وتجنب العشوائية والفوضى.

١٤. التركيز في المهمة وإنجازها وتجنب التداخل والتشتت في تنفيذ المهام والانتقال من مهمة إلى أخرى قبل الإنهاء.

١٥. تجنب مضيعات الوقت مثل كثرة استخدام وسائل التواصل والألعاب والاجتماعات وغيرها.

١٦. إغلاق منافذ الهروب من المهامّ، والمسؤوليّات، كالتسويف، والتأجيل، والكسل، والتردُّد، وغيرها من الأمور التي من شأنها أن تُعرقل عمليّة النجاح.

استخدام التكنولوجيا في إدارة الوقت.

هناك العديد من المهام والوسائل التكنولوجية التي تساعد الفرد على الاستفادة القصوى من وقته بدلًا عن إضاعة الوقت بالقيام بالمهام بالطرق التقليدية ومنها:

١. يمكن اقتناء المصادر العلمية والأدوات والوسائل التعليمية والأبحاث والمعلومات عن طريق الإنترنت، والمكاتب الإلكترونية، والمتاجر وغيرها والاستفادة من الوقت.

٢. توفير الأدوات التعليمية التقليدية مثل الأوراق والملصقات ومدونات المراجعة واستبدالها بأدوات إلكترونية مما يقلل التكاليف والوقت والجهد.

٣. التواصل الإلكتروني مع الزملاء بدلًا عن الزيارات وعمل اللقاءات والاجتماعات على شبكة الإنترنت بدلًا عن الذهاب إليهم.

٤. تتوفر العديد من التطبيقات الإلكترونية المساعدة المهنية والتي تقوم بعمل التنسيق والأرشفة والتنظيم وغيرها من المهام الفنية التي تهدر أوقات المتدرب.

٥. تطوير مهارات المتدرب وقدراته في إنجاز المهام من خلال الوسائل التعليمية الإلكترونية المتوفرة على الإنترنت والمواقع التعليمية والأفلام وغيرها.

إدارة العلاقات الشخصية

تعريف مهارة إدارة العلاقات الشخصية:

هي قدرة الفرد على التعبير عن آرائه وأفكاره ومشاعره بتلقائية للآخرين، بصورة لفظية وغير لفظية، بغض النظر عن اتفاقها أو اختلافها معهم، وأن ينتبه ويدرك الرسائل اللفظية وغير اللفظية الصادرة عنهم، ويفسرها على نحو يسهم في توجيه سلوكه حيالهم.

إيجابيات تنمية مهارة إدارة العلاقات الشخصية:

أ- إقامة علاقات شخصية وثيقة: التعبير بشكل لفظي أو غير لفظي لصديقك عن امتنانك لمجاملاته وتضحياته، ومبادراته حتى لو كانت بسيطة، فعلى سبيل المثال من يقول لك من الزملاء إن أداءك كان جيدًا اليوم، اشكره وعبّر له عن تقديرك لتلك المجاملة الرقيقة.

ب- مواجهة المواقف المحرجة والتخلص من المآزق بكفاءة: فنحن نتعرض بصورة متكررة لمواقف عديدة قد يلح فيها طرف آخر علينا بصورة مبالغ فيها كي نفعل شيئًا لا نرغبه ومن المتوقع أن يسهل على من يمتلك هذه المهارة التعامل مع تلك المواقف، والتخلص منها.

ج- التخفف من التوتر الشخصي: أن يتمتع الفرد بالقدرة على التعبير بشكل تلقائي عن مشاعره السلبية بإظهار الغضب من تصرف غير مناسب لأحد الزملاء وتفريغ شحنة التوتر المصاحبة لها مما ينجم عنه تلافي الآثار السلبية من قبيل تضاؤل شعوره بالرضا عن نفسه، وإحساسه بالضيق، والاكتئاب، ولوم الذات.

د- مواجهة ضغوط العمل: ارتفاع مستوى توكيد الفرد لذاته في العمل أن يتمكن من رفض تكليفه بأعمال آخرين دون وجه حق، أو منع تفاقم مشكلات في مهدها، والتصدي بحزم لمحاولات الآخرين تحقيق مكاسب على حسابه، وتصيد الأخطاء له.

عناصر مهارة إدارة العلاقات الشخصية:

تنقسم مهارة إدارة العلاقات الشخصية إلى قسمين رئيسيين هما:

١ - مهارة توكيد الذات

مجموعة من المهارات السلوكية اللفظية، وغير اللفظية التي تمكن الفرد من التعبير عن آرائه، سواء اتفقت أو اختلفت مع الآخرين، ومشاعره الودية نحوهم وكذا إظهار غضبه على ما لا يرضاه من سلوكهم، والدفاع عن حقوقه والتصدي لمن يحاول انتهاكها، ومقاومة الضغوط التي يمارسها الآخرون لإجباره على إتيان ما يعتقد أنه غير صائب أو إثنائه عن فعل ما يرغبه ويعتقد صوابه.

٢ - مهارة إدارة علاقة مع الآخر:

لا توجد علاقة مثلى بين طرفين ولكن هناك علاقة فعالة، وتتضمن مهارة إدارة العلاقة مع الطرف الآخر مجموعة من المهارات الفرعية قوامها:

- تقديم الذات: تتمثل أهمية مسألة تقديم الذات في أنها تحدد طبيعة العلاقة اللاحقة حيث تجعلها أفضل إن تمت بكفاءة، والعكس صحيح أيضًا ومن ثم على الفرد التدرب على تلك العملية.
- الفراسة الاجتماعية: وهي تمكن الفرد من التقاط وتفسير الإشارات والرسائل اللفظية وغير اللفظية التي تصدر عن الآخرين في مواقف التفاعل معهم، والتي تخبره بالضبط ما يحدث. أي إنها قدرة تساعده في قراءة عقول الآخرين، وفهم ما يريدون.
- الحكم الاجتماعي: حيث يفكر الفرد في مغزى ما التقطه من إشارات ورسائل اجتماعية، ويقرر البدائل المتعددة للتصرف في الموقف للتصرف الأمثل فيه ويزن النواتج المحتملة لكل منها، ومعرفة كيف ستؤثر في الموقف فضلًا عن طبيعة عواقبها.
- توقع العواقب: وتشير إلى القدرة على الاستبصار بما سيحدث كنتيجة مباشرة لتنفيذ فعل معين، فيقوم بعمل موازنة لعواقب سلوكه؛ ومن ثم يقرر ماذا سيفعل.
- التعاطف: يعرف التعاطف مع الطرف الآخر بأنه قدرة الفرد على أن يضع نفسه موضع الآخر، وأن يتصرف على هذا الأساس.
- المشاركة: المشاركة تأخذ أشكالًا متنوعة فقد تكون في صورة مشاركة معرفية، مشاركة اجتماعية، مشاركة وجدانية، مشاركة مادية.

- إشاعة مناخ من الألفة: تقديم الفرد نفسه بصورة محببة للطرف الآخر تقلص المسافة النفسية بينهما، التصرف بطريقة غير رسمية على الأقل في بداية اللقاء لكسر الحاجز النفسي، التمتع بروح الدعابة أي القدرة على التقاط حدث ما في السياق، واستخدامه لإشاعة الألفة في الموقف وبذا يتغير المناخ العام.
- التحكم في مسار العلاقة: قدرة الفرد على المبادرة ببدء العلاقة مع الطرف الآخر وتحديد مستوى ومدى عمق العلاقة وتعديل طبيعة العلاقة أو إنهائها في الوقت المناسب حين تصبح مصدرًا للضرر.
- التحكم في المسافة النفسية مع الآخرين: إن كل واحد منا في حاجة إلى أن يحدد المسافة النفسية الفاصلة بينه وبين الآخرين.

أساليب تنمية مهارات إدارة العلاقات الشخصية:

١. إذابة الثلج: وجِّه أسئلة مفتوحة تسمح للآخر بالتعبير عن نفسه والاستمرار في الحوار ويثير شهيته للكلام فبدلًا من أن تقول له: هل تحب القراءة؟ (نعم، لا)، فلتقل ماذا تحب من هوايات؟

٢. الإصرار على الموقف: قوامه فكرة محورية تتمثّل في إصرار الفرد على الموقف الذي يعتقده مبدئيًّا حول مسألة معينة حتى يتيقن الآخر من انعدام احتمال أن يحصل على ما يريد من الشخص المصرّ.

٣. قلب الدور: إن الفرد لن يستطيع، في حالات عديدة، فهم الآخرين إلا إذا وضع نفسه مكانهم.

٤. التدعيم: يشير إلى العائد الإيجابي الذي يقدم للفرد عقب قيامه بإصدار استجابة ماهرة مما يزيد من احتمال تكرارها.

٥. التريّث: عدم تقديم الفرد معلومة ذات طابع شخصي لآخر يحاول استدراجه من خلال عدد من الأسئلة الغامضة التي يطرحها عليه، والاكتفاء بدلًا من ذلك إما بتقديم إجابة مقتضبة حتى يوضح الطرف الآخر سؤاله، أو مطالبته بتوضيح الإشارات الغامضة في حديثه.

٦. التغليف التوكيدي: الفرد مطالب بأن يسبق استجابته التوكيدية أو يتلوها، أو الاثنين معًا، ملطفات معينة سواء اعتذارية أو إيضاحية؛ لكي يهيئ الطرف الآخر ويجعله أكثر تقبّلًا لتوكيده.

٧. التدريب على السلوك التوكيدي: حدِّد مجموعة من المواقف التي يصعب عليك توكيد ذاتك فيها، وقم بترتيبها تصاعديًّا من الأقل صعوبة إلى الأكثر صعوبة كي تتدرب على التصرف توكيديًّا فيها.

٨. استخدم الحوار الداخلي لتشجيعك على التوكيد: كما هو معروف فإن ما نقوله لأنفسنا يشجعنا على الإقدام على إتيان سلوك معين أو الإحجام عن إصداره.

٩ - تطويق الغضب: أن ينزع الفرد غضب الآخر من الموقف أولًا، حتى تهدأ ثائرته ثم يستجيب بصورة توكيدية بعد ذلك له.

مهارة الذكاء العاطفي

أثبتت الدراسات والأبحاث أن الذكاء الذهني وحده غير كافٍ للنجاحات المستقبلية، بل يجب أن يتوفر إلى جانبه الذكاء العاطفي، فهو عبارة عن قدرات ومهارات قد تكون موجودة لدى الشخص وقد تكون غير موجودة، ولكن يمكن اكتسابها وتنميتها وتدريب النفس عليها.

وتشير تعريفات الباحثين للذكاء العاطفي إلى أنه قدرات ومهارات في فهم مشاعر الذات ومشاعر الآخرين، وإن اختلفت عباراتهم في التعبير عن هذا المضمون.

وفيما يلي بعض تعريفات الذكاء العاطفي:

- هو القدرة على معرفة الشخص مشاعره وانفعالاته الخاصة كما تحدث بالضبط، ومعرفته بمشاعر الآخرين، وقدرته على ضبط مشاعره، وتعاطفه مع الآخرين والإحساس بهم، وتحفيز ذاته لصنع قرارات ذكية.
- مجموعة من السمات، قد يسميها البعض صفات شخصية، لها أهميتها البالغة في مصيرنا كأفراد".
- القدرة على التعامل مع المعلومات العاطفية، من خلال استقبال هذه العواطف واستيعابها وفهمها وإدارتها.
- - مجموعة من القدرات أو المهارات الشخصية التي تساعد الشخص على معرفة مشاعره وانفعالاته، وسيطرته عليها جيدًا، وفهم مشاعر وانفعالات الآخرين، وحسن التعامل معهم، وقدرته على استثمار طاقته الوجدانية في الأداء الجيد، وعلى إقامة علاقات طيبة مع المحيطين".

وباختصار هو: "قدرة الإنسان على التعامل الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين، لتحقيق أكبر قدر من السعادة لنفسه ولمن حوله".

المهارات العامة للذكاء العاطفي:

١- التعامل مع الذات: تقيس الذات الداخلية، التواصل مع مشاعر الفرد الداخلية.

٢- التعامل مع الآخرين: هي التعامل مع الذات الخارجية، والمهارات والعلاقات الاجتماعية مع الآخرين.

٣- القدرة على التكيف: التكيف مع المتطلبات البيئية عن طريق التعامل بكفاءة مع المشكلات في المواقف المختلفة.

٤- إدارة ضغوط العمل: تحمل الضغوط والتحكم في ردود الأفعال.

٥- المزاج العام للفرد: قدرة الفرد على الاستمتاع بالحياة، ونظرته للحياة وشعوره بالرضا.

أسس الذكاء العاطفي:

يقوم الذكاء العاطفي على الأسس الآتية:

١- أن يعرف كل إنسان عواطفه "الوعي بالذات" (Self - Awareness): فالوعي بالنفس والتعرف على الشعور وقت حدوثه، هو الحجر الأساسي في الذكاء العاطفي، وامتلاك القدرة على رصد المشاعر من لحظة إلى أخرى يعد عاملًا حاسمًا في فهم النفس، كما أن عدم القدرة على فهم المشاعر الحقيقية، تجعل الفرد يقع تحت رحمتها، فالأشخاص الذين يمتلكون هذه القدرة أشخاص واثقون في أنفسهم وفيما يتخذونه من قرارات.

ويمكن تصنيف الناس بالنسبة للوعي بأنفسهم إلى ثلاثة أصناف:

- الأول: الواعون بأنفسهم: وهم الذين يدركون حالتهم النفسية في أثناء معايشتها، وعندهم الحنكة فيما يخص حياتهم الانفعالية ويمثل إدراكهم الواضح لانفعالاتهم أساسًا لسماتهم الشخصية يتمتعون باستقلالية في شخصياتهم، واثقون من أنفسهم ويتمتعون بصحة نفسية جيدة، ويميلون أيضًا إلى النظر للحياة نظرةً إيجابية، وهم أيضًا قادرون على الخروج من مزاجهم السيئ في أسرع وقت ممكن، باختصار تساعدهم عقلانيتهم على إدارة عواطفهم وانفعالاتهم.

- الثاني: الغارقون في انفعالاتهم: العاجزون عن الخروج منها، وكأن حالتهم النفسية تمتلكهم تمامًا، وهم متقلبو المزاج، غير مدركين لمشاعرهم إلى الدرجة التي يضيعون فيها ويتوهون عن أهدافهم إلى حدٍ ما، ومن ثم فهم قليلًا ما يحاولون الهرب من حالتهم النفسية السيئة، كما يشعرون بعجزهم عن التحكم في حياتهم العاطفية، إنهم أناس مغلوبون على أمرهم فاقدو السيطرة على عواطفهم.
- الثالث: المتقبلون لمشاعرهم: وهؤلاء على الرغم من وضوح رؤيتهم بالنسبة لمشاعرهم، فإنهم يميلون لتقبل حالتهم النفسية دون محاولة لتغييرها، وهؤلاء ينقسمون إلى مجموعتين، الأولى: تشمل من هم عادة في حالة مزاجية جيدة، ومن ثم ليس لديهم دافع لتغييرها. المجموعة الثانية: تشمل من لهم رؤية واضحة لحالتهم النفسية، ومع ذلك فحين يتعرضون لحالة نفسية سيئة يتقبلونها كأمر واقع، ولا يفعلون أي شيء لتغييرها على الرغم من اكتئابهم، فهم استكانوا لليأس.

٢- إدارة العواطف والتحكم بها (Emotion Handling): وينبني على الوعي بالذات والتعامل مع المشاعر لتكون ملائمة مع المواقف الحالية، عن طريق القدرة على تهدئة النفس، والتخلص من القلق الجامح، وسرعة الاستثارة، وإن من يفتقر إلى هذه المقدرة، يظل في عراك مستمر مع الشعور بالكآبة أما من يتمتع بها فهو ينهض من كبوات الحياة وتقلباتها بسرعة أكبر.

٣- تحفيز النفس (Motivation): توجيه العواطف في خدمة هدف ما، فهذا أمر مهم لانتباه النفس ودفعها للتفوق والإبداع، فالتحكم في الانفعالات وتأجيل الإشباع، أساس مهم لكل إنجاز ومن يتمتع بهذه المهارة الانفعالية يكون لديه فاعلية في كل ما يناط به من أعمال.

٤- معرفة عواطف الآخرين أو "التقمص الوجداني" (Empathy):

وهي مقدرة تتأسس على الوعي بالانفعالات، حيث يدفع التقمص الوجداني الإنسان إلى الإيثار والغيرية (الاهتمام بالغير)، ومن لديه هذه الملكة يكون أكثر قدرةً على التقاط الإشارات التي تدل على أن هناك من يحتاج إليهم.

٥- توجيه العلاقات الإنسانية أو المهارات الاجتماعية (Social Skills):

عن طريق إدارة انفعالات الآخرين وتطويع عواطفهم، والقدرة على القيادة الفاعلة والتأثير في الآخرين من خلال مشاعرهم.

أهمية الذكاء العاطفي:

تتمثل أهمية الذكاء العاطفي في الصلة بين الإحساس والشخصية والاستعدادات الأخلاقية النظرية، وإن المواقف الأخلاقية الأساسية في الحياة إنما تنبع من قدرات الإنسان الانفعالية الأساسية، ذلك أن الانفعال بالنسبة للإنسان هو (واسطة) العاطفة، وهو شعور يتفجر داخل الإنسان للتعبير عن نفسه في فعل ما.

وهؤلاء الذين يكونون أسرى الانفعال أي المفتقرون للقدرة على ضبط النفس، إنما يعانون من عجز أخلاقي فالقدرة على السيطرة على الانفعال هي أساس الإدارة وأساس الشخصية وأساس مشاعر الإيثار إنما يكمن في التعاطف مع الآخرين أي القدرة على قراءة عواطفهم، أما العجز عن الإحساس باحتياج الآخر أو بشعوره بالإحباط فمعناه عدم الاكتراث به.

ولقد أشارت نتائج البحوث إلى أن النجاح في الأداء أو أماكن العمل في الحياة العامة يعتمد بقدر كبير على الذكاء العاطفي، بنسبة ٨٠٪، بينما يعتمد ٢٠٪ فقط منه على الذكاء العقلي، وقد وجد أن للذكاء العاطفي علاقة كبيرة بالنجاح في التجارة والأعمال، فقدرة الإنسان على التعامل مع المشاعر والعواطف، والقدرة على التكيف مع الشدة والتوترات، تؤدي إلى تحقيق النجاح في العمل.

ووجدت دراسة حديثة نسبيًّا أن من أكثر الصفات التي تشجع الزبائن على الشراء هي قدرة البائع على معرفة مشاعر الزبون ومن ثم تلبية هذه المشاعر، وقد عبَّر الزبائن عن تفضيلهم للبائع الذي يحسن الاستماع إليهم والذي يتفهم حقيقة ما يريدون وما يهمهم.

كما يعد الذكاء العاطفي صفة أساسية في تكوين شخصية القائد الناجح، وذلك أن القدرة على التأثير في الآخرين هي الصفة الأهم في القيادة، لأن هذه الصفة تحدد فيما إذا كانت الصفات الأخرى ستعمل أم لا، فما قيمة صفة الذكاء والقدرة على التخطيط إذا لم يكن القائد قادرًا على التأثير في الآخرين؟!

وينطلق دانيال جولمان؛ مؤلف كتاب Emotional Intelligence، من ثنائية أساسية وصلبة ربما هي: العقل والشعور، وهما قسمان موجودان في الدماغ وكلاهما يعمل بشكل مستقل عن الآخر أو هكذا يدّعي المؤلف.

وبحسب المؤلف فإن هذا التعارض بين الفكر والشعور، أو قل إن شئت القلب والعقل، قد يؤدي إلى إحداث حالة من الإرباك، لكن مؤلف كتاب Emotional Intelligence يزعم أن الاعتماد على العقل وحده أو الفكر المنطقي لن يقود الإنسان إلى النجاح، ولهذا تأتي أهمية الذكاء العاطفي الذي هو موضوع كتاب Emotional Intelligence.

وعلى الرغم من هذا فإن هذه الثنائية تكون دومًا في تناغم إلا عند المشاعر الاستثنائية؛ إذ تتعارض العواطف القوية مع التفكير الواضح؛ القلق يُقوِّض العقل، وبالتالي فإن فهم الذكاء العاطفي يحقق نوعًا من المهارة التي تعمل باتجاه التوازن الذكي بين العقل والعاطفة.

فنحن لدينا مشاعر حول كل ما نقوم به، نفكر فيه، نتخيله، نتذكره. الفكر والشعور منسوجان معًا بشكل لا ينفصم، وبينما يسهم معدل الذكاء بنسبة ٢٠٪ فقط في نجاح المرء بالحياة؛ حيث يلعب الذكاء العاطفي دورًا أكبر بكثير، بما في ذلك عوامل مثل القدرة على تحفيز نفسك، والمثابرة والتحكم في الانفعالات وتنظيم الحالة المزاجية والتعاطف والأمل.

وقد قام عالم النفس في جامعة ييل "بيتر سالوفي" بتقسيم الذكاء العاطفي إلى خمسة مجالات: الوعي الذاتي، وإدارة العواطف، والتحفيز الذاتي، والتعاطف، والتعامل مع العلاقات وحسن إدارتها.

تلك هي المحاجة الأساسية في مهارة الذكاء العاطفي، والتي مفادها أن معدل ذكائك الوراثي وحده لن يسعفك في الحياة ولن يضمن لك النجاح، ولهذا فأنت مضطر إلى تعلم الذكاء العاطفي وإتقان مهاراته وأدواته.

إمكانية تعديل الشخصية

وعلى الرغم من أهمية الأطروحات السابقة فإن أهم ما في مهارة الذكاء العاطفي على عكس الذكاء الطبيعي هو أن المرء بإمكانه أن يعدِّل شخصيته من خلال هذا الذكاء العاطفي، فهب مثلًا أنك وُلدت بمعدل ذكاء IQ منخفض أو متدنٍ، وذلك بحكم العوامل الوراثية والجينية التي لا دخل لك بها، فهل معنى هذا أنه مقضي عليك ولا أمل في التحسن والعلاج؟

الحق أن خبراء الذكاء العاطفي يتوصلون إلى عكس ذلك، إذ يؤكدون على إمكانية تعديل المرء من شخصيته؛ من خلال الذكاء العاطفي.

ويأتي هذا الطرح متعارضًا مع العديد من الدراسات التي تشير بوضوح إلى أن بعض الذكاء والشخصية البشرية يتم تحديدها من خلال علم الوراثة، لكن هذا يثير سؤالين: ما الذي يمكنك

تغييره في نفسك؟ ولماذا يتعثر بعض الأشخاص الاذكياء في الحياة بينما يزدهر الأشخاص الأقل ذكاء؟ الإجابات تكمن في مجموعة من القدرات التي تسمى "الذكاء العاطفي".

من هنا فإن الفكرة القائلة بأن هناك فكرًا خالصًا وعقلانية خالية من الشعور هي محض خيال، لكن هذا يعني بأن الذكاء الوراثي والذكاء العاطفي لا يتعارضان، لكن بشرط أن تحسن استخدامها معًا، وإحداث حالة من الانسجام بينهما، حيث إن معدل الذكاء الطبيعي والذكاء العاطفي ليسا كفاءات متعارضة، بل كفاءات منفصلة يمكن جمعها معًا.

إدارة العواطف

لا سلطان لأحد على قلبه ومشاعره واندفاعاته العاطفية لكن هذا قد يورده موارد الهَلَكة والضياع؛ لهذا فمن المحتم أن يتعلم المرء حسن إدارة عواطفه، والتحكم في مشاعره؛ فمن خلال ذلك سينجي من اندفاعاته العاطفية ومشاعره الفوارة.

ويُعد فن تهدئة اندفاع المشاعر، خاصة الاندفاعات الشديدة، مهارة حياتية أساسية، وهي واحدة من أهم الأدوات النفسية، حيث إن معرفة أن شيئًا ما صحيحًا "في قلبك" هو ترتيب مختلف للقناعة _بطريقة ما هو نوع أعمق من اليقين_ عن التفكير في ذلك بعقلك العقلاني.

ويُعد الغضب كذلك من أصعب المشاعر التي يجب الهروب منها، ويرجع ذلك جزئيًا إلى أن الغضب مبهج، كما يسمح لك بالتعبير عن مشاعرك المكبوتة، وعلى الجهة الأخرى يمكن لمشاعر مثل الحزن والفجيعة أن تخفف من حدة الغضب، لكنها تزيد من خطر الإصابة بالاكتئاب الكامل. ولكسر دورات الاكتئاب يقوم المعالجون بتعليم الناس تحدي الأفكار التي تغذي الاكتئاب، وتحديد مجموعة من المشتتات الممتعة.

يمكن أن يشمل ذلك ممارسة الرياضة، أو الحصول على علاج حسي، أو إنجاز بعض المهام الصغيرة، أو مساعدة الآخرين المحتاجين.

هذا هو كتاب التمارين لفصل (المهارات السلوكية) يأتي تتميمًا للمقرر، وتكميلًا للبناء التعليمي للدارس، فلا يحصل كمال الفائدة المرجوة من المقرر إلا بحل التمارين.

السؤال الأول:

◈ ما تعريف الغضب اصطلاحا؟

....

السؤال الثاني:

◈ مظاهر الغضب تنقسم إلى أربع فئات، اذكرها؟

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

السؤال الثالث:

◈ ثلاث خطوات عملية وضعها الرسول صلى الله عليه وسلم لمواجهة الغضب، تشمل:

١- ....

٢- ....

٣- ....

السؤال الرابع:

◈ من فوائد إدارة الوقت: ....

....

السؤال الخامس:

◈ أي معوقات إدارة الوقت تأثيرا على المفتي؟

....

السؤال السادس:

◈ كيف ينمي المفتي مهارات إدارة العلاقات الشخصية؟

....

....

السؤال السابع:

◈ يمكن تصنيف الناس بالنسبة للوعي بأنفسهم إلى ثلاثة أصناف:

السؤال الثامن:

◈ التقمص الوجداني يفيد المفتي؟

- نعم
- لا

السؤال التاسع:

◈ الذكاء العاطفي ينقسم إلى خمس مجالات هي:

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥- ....

السؤال العاشر

◈ ما أفضل طرق إدارة العواطف؟

....

المصادر:

- ياسر العيتي، ما فوق الذكاء العاطفي - حلاوة الإيمان، دار الفكر، دمشق، ٢٠٠٥م.
- روبير هوفمان، ٢٥٠ مهارة ذهنية: قدرات عقلك الخارقة، القاهرة: مكتبة الهلال للنشر والتوزيع، ٢٠١٠.
- جيل لندنفيلد، إدارة الغضب: أبسط الخطوات للتعامل مع الإحباط والتهديد، الطبعة الرابعة، الرياض: مكتبة جرير، ٢٠٠٨.
- ألبرت إيليس، الغضب: إدارته وعلاجه، ترجمة: فاطمة صبري، الرياض: العبيكان للنشر والتوزيع، ٢٠٠٦.
- نايف بن أحمد الحمد، الغضب آداب وأحكام، الرياض: ٢٠٠٥.
- إيان فليمنج، إدارة الوقت، الطبعة السابعة، الرياض مكتبة جرير، ٢٠١١.
- محمد أمين شحاتة، إدارة الوقت بين التراث والمعاصرة، الدمام: دار ابن الجوزي للنشر والتوزيع، ٢٠٠٦.
- خالد عبد الرحمن الجريسي، إدارة الوقت من المنظور الإسلامي والإداري، الرياض: جامعة الملك سعود، ٢٠٠٧.
- إبراهيم الفقي، إدارة الوقت، القاهرة: إبداع للإعلام والنشر، ٢٠٠٩.
- إيمان عباس، الذكاء الانفعالي: تعلم كيف تفكر انفعاليًّا، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، ٢٠١٣.
- دانيال جولمان، الذكاء العاطفي، ترجمة: ليلى الجبالي، الكويت: سلسلة عالم المعرفة المجلس الوطني للثقافة والفنون، ٢٠٠٠.
- محمد عبد الهادي حسين، الذكاء العاطفي وديناميات قوة التعلم الاجتماعي، العين: دار الكتاب الجامعي، ٢٠٠٧.
- طارق عبد الرؤوف وإيهاب عيسى، الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠١٨.

أهداف المقرر: (توضع في تصميم معين)

-أن يعرف الدارس المهارات المتعلقة بالقوة النفسية.

-أن يجيد الدارس التعامل مع الضغوط والصراعات الاجتماعية.

-أن يكون الدارس / المفتي أصلب نفسًا وأقوى أثرًا.

-أن يتبين المهارات والقدرات النفسانية التي تتطلبها المهمة الإفتائية.

مفردات المقرر: (توضع في تصميم معين)

-المحور الأول: مهارة التعامل مع الضغوط

-المحور الثاني: مهارة المرونة النفسية

-المحور الثالث: مهارة الاتزان النفسي (الثبات)

الفصل الرابع

القدرات النفسية

تتطلب الظروف الحياتية المتقلبة والضاغطة على الإنسان أن يتمتع بعدد كبير من المهارات، ورغم أن العمل الإفتائي قد يتطلب مهارات ذهنية قوية وتفكير منطقي وإبداعي وقدرات ذهنية ومهارات سلوكية متعددة، فإن كثيرًا من مشكلات الحياة بشكل عام والعمل بشكل خاص قد تتجاوز تلك المهارات إلى مهارات أكثر أهمية وأعمق في قوتها، وتلك المهارات هي المهارات المتعلقة بالقوة النفسية.

والقوة النفسية هي قدرة ومهارة على مواجهة مصاعب الحياة وضغوطها بصبر وثبات ومرونة واتزان نفسي، وتلك المهارات والقدرات النفسية من أهم المهارات التي يجدر بالفقيه أو المفتي التدرب عليها وإتقانها، إذ تتضمن مهمته الإفتائية التعامل مع المشكلات المتعددة والمعضلات والضغوط والصراعات الاجتماعية، كما أن كثيرًا من المهارات المتعلقة بالتحدث أمام الجمهور والعرض الجيد والتفكير المنطقي تتطلب خلفية نفسية قوية لدى المتمتع بها ليصبح أكثر إتقانًا لتلك المهارات العقلية والفكرية والسلوكية.

لذلك فإن هذا الفصل يهتم بالتعرف عن كثب على المهارات والقدرات النفسانية التي تتطلبها المهمة الإفتائية لكي يصبح المفتي أنجح عملًا وأقوى أثرًا وأصلب نفسًا بما يعود بالنفع على العلمية الإفتائية وعلى حياة المفتي المهنية والخاصة كليهما.

وتبعًا لذلك يتناول هذا الفصل القدرات النفسية وينقسم إلى ثلاثة محاور رئيسية تتناول أهم ثلاث مهارات نفسية على الإطلاق:

مهارة التعامل مع الضغوط	مهارة المرونة النفسية	مهارة الاتزان النفسي

- المحور الأول: مهارة التعامل مع الضغوط
- المحور الثاني: مهارة المرونة النفسية
- المحور الثالث: مهارة الاتزان النفسي (الثبات)

مهارة التعامل مع الضغوط / إدارة الضغوط

تأتي متطلبات الحياة والدراسة والعمل مصحوبة بالعديد من الضغوط النفسية والأسرية والاجتماعية والاقتصادية والتي تسبب أنواعًا مختلفة من المشكلات النفسية والجسدية وتقلل من قدرات الشخص وتضعف مهاراته. ولا يمكن للفرد النجاح والتميز والإبداع إلا بالتخلص منها ومعالجتها بالطرق السليمة. وكلما كانت مهارات الفرد أقوى في التعامل مع هذه الضغوط ومعالجتها، زادت قدرته على تحسين حياته والحفاظ على صحته وسلامته، وتكوين علاقات جيدة مع من حوله.

وهناك العديد من الضغوط التي تنشأ من عوامل فردية شخصية مثل مشاعر القلق والخوف من فقدان بعض الأشياء، أو من المجهول، أو الإحساس بالوحدة أو العجز أو الفشل، وغيرها. وتزداد هذه الضغوط أثناء الدراسة مع ضغوط الدراسة والاختبارات والواجبات وغيرها. وقد تزداد حدة الضغوط مع وجود عوامل اجتماعية أو اقتصادية سلبية مثل المشاكل الأسرية والاختلافات والمرض والوفاة والحرمان ونقص المصادر المالية والحاجة وغيرها. وتؤثر هذه العوامل والضغوط على الأفراد بنسب متفاوتة على حسب كمية هذه الضغوط وشدتها، ومقدار استجابة الفرد لهذه الضغوط وتأثيراتها عليه، ومدى قدرته على مقاومتها والتغلب عليها، ومستوى طموح الفرد، ووجود الحوافز والمساعدات وتوفر الفرص وغيرها.

يقول الله تعالى في محكم التنزيل: {لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنسَانَ فِي كَبَدٍ} (البلد، آية ٤)، فالضغوط لازمت الإنسان منذ أن خلق على الأرض ومن أخصها الضغوط في مجال العمل، حيث إن العمل كان ولا يزال مصدر الشقاء للإنسان، وإذا كانت الضغوط لازمة في حياة العاملين بالمدرسة وخاصة إدارتها، فلا بد من إدارة هذه الضغوط ومواجهتها.

ويمر كل منا على مدار حياته اليومية أو حياته بصفة عامة بمواقف وخبرات شتى على كل منها يمثل حدثًا ضاغطًا بصورة أو بأخرى، ومن واقع الحياة اليومية لكلٍّ منا فإن الضغوط تعد بمثابة المحرك الأساسي للحياة، فمن خلالها تتكشف الإمكانيات والقدرات الإنسانية الكامنة التي تدفع الفرد إلى العمل والمثابرة عليه والتحدي والمواجهة. فالضغوط لا يمكن النظر إليها من الزاوية

السلبية فقط من حيث تأثيرها على الصحة النفسية للفرد وتوافقه، بل ينبغي أن ننظر إليها أيضًا من الناحية الإيجابية من حيث قدرتها على استثارة همم الأفراد ودفعهم نحو المزيد من العمل لتحقيق حالة من التوافق النفسي والاجتماعي.

تعريف الضغوط:

هناك العديد من التعريفات التي قدمت لمفهوم الضغوط، فهناك من يُعرفها بأنها: أي تغيير داخلي أو خارجي يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة.

بينما يعرفها آخرون بأنها: الظروف أو الأحداث القاهرة التي تضع الفرد في حالة من عدم الراحة نتيجة تهديدها لأمنه وسلامته واستقراره وتحدث مجموعة من التغييرات النفسية والفسيولوجية والسلوكية تهدف إلى مساعدته على إعادة التكيف من جديد.

ويختلف تأثير الضغوط باختلاف الحالة الانفعالية التي يكون عليها الفرد، فالفرد المتوتر انفعاليًّا في موقف قد يؤثر فيه موقف لا يتأثر به وهو في حالة انفعالية أخرى، وذلك لتأثيرها على الانتباه والتركيز والحكم، وكلها عمليات معرفية تؤثر في التعامل مع الضغوط. كذلك يختلف تأثير الضغوط بحسب كم الضغوط التي يتعرض لها الفرد، فتكرار الضغوط يستنفد الكثير من الطاقات، وبالتالي يؤثر على كلٍّ من الصحة الجسمية والنفسية.

شدة الضغوط:

وهي ثلاثة أنواع:



موضوع الضغوط:

وهي أربعة أنواع:

- ضغوط مادية
- ضغوط معنوية
- ضغوط سلوكية
- ضغوط وظيفية

الآثار الناجمة عن الضغوط:

أولًا: التأثيرات النفسية:

اختلاف المزاج العام وضعف الانتباه والتركيز، التذكر، وزيادة التوتر وسهولة الاستثارة، والشعور بالعجز والنقص، قد تتطور وتؤدي إلى العديد من النتائج السلبية المتعلقة بضعف الإنتاج والتحصيل، واضطراب العلاقات الاجتماعية والأسرية، وخلال العمل، وهذا يؤدي إلى مزيد من الضغوط.

ثانيًا: التأثيرات الفسيولوجية:

وهي مرتبطة بوظائف الأعضاء ومنها:

١- زيادة الإقبال على الطعام وزيادة عملية التمثيل الغذائي وذلك لإمداد الجسم بالطاقة اللازمة لمواجهة الضغوط.

٢- زيادة خفقان القلب وضغط الدم لمد الجسم بالدم.

٣- زيادة النشاط العضلي والحركي بشكل ملحوظ.

٤- زيادة نشاط الجهاز التنفسي.

ثالثًا: التأثيرات السلوكية:

وهي مرتبطة بالتأثيرات السابقة ومنها:

١- انخفاض مستوى الدافعية، والرغبة في العمل.

٢- انخفاض مستوى الإنجاز والإنتاج.

٣- تغيرات في النوم والروتين اليومي.

٤- انخفاض الاهتمام، بالمظهر العام.

٥- إهمال السلوكيات المعتادة والروتينية.

بعض العوامل المؤثرة في التعامل مع الضغوط:

١- العمر.

٢- مستوى النضج.

٣- مستوى الثقة بالنفس لدى الفرد.

٤- المعتقدات والاتجاهات والأفكار الشخصية لدى الفرد.

٥- الخبرة في التعامل مع الضغوط، ودرجة التوقع.

٦- مستوى المساندة والدعم من الآخرين.

تأثيرات الضغوط على الفرد وسلوكياته

- فقدان القدرة على التركيز والاستيعاب والإبداع والابتكار.
- صعوبة الاستجابة وسلبية ردة الفعل في الموقف الطارئة.
- التعامل السطحي مع المواقف وتجاهل المعلومات الهامة.
- الفشل في التخطيط طويل الأمد لعدم وضوح الرؤية.
- ضعف أداء الذاكرة الطويلة والقصيرة المدى.
- التشتت الفكري والشرود الذهني.

- زيادة معدل الأخطاء في الواجبات والاختبارات والمهام.
- الهروب من المسئولية وكثرة التحجج وانتظار الإجازات.
- التأخير أو الغياب أو الهروب من المدرسة والعمل.
- الوسوسة وكثرة المخاوف والقلق.
- النقد الدائم للآخرين والسخرية منهم.
- الانطوائية والانسحاب من الحياة العائلية وتجنب الأصدقاء.
- النظرة السلبية للآخرين.
- الاتكال على الآخرين وضعف الالتزام بالعمل.
- العدوانية وفقدان الهوية الشخصية.
- الاضطرابات في الأكل والاستخدام المفرط للعقاقير والأدوية.
- الاضطرابات في النوم والهضم والإمساك وتوتر العضلات وضعف الحيوية وقلة النشاط.
- ظهور أعراض جسدية مثل آلام الظهر والصداع المستمر وضيق التنفس.

طرق نفسية للتعامل مع الضغوط

١. تقوى الله عز وجل والتوكل عليه، والتوسل إليه بالعمل الصالح، وكثرة الاستغفار، وكثرة الصلاة على النبي صلى الله عليه وسلم.

٢. بناء الذات والثقة بالنفس والهدوء والإيجابية وتصحيح السلوك والتحكم بالمشاعر والتركيز والتخطيط.

٣. التفكير الإيجابي في جوانب الحياة والميل للتفاؤل والتركيز على النجاح.

٤. التحليل المنطقي للمشكلات وإعادة التفسير الإيجابي للموقف.

٥. تحديد المشكلات وتقسيمها والبدء بحل الأجزاء السهلة منها.

٦. الاستفادة من الصداقات والعلاقات الأسرية والتواصل المستمر معهم والحصول على الدعم العاطفي والاجتماعي.

٧. خلق مناطق للراحة ومساحات للسعادة من خلال ممارسات الأنشطة المحببة والسفر والترفيه.

٨. عدم تذكر الأخطاء دائمًا ومعاقبة النفس وإهدار الوقت والجهد في الخجل والندم منها.

٩. إدارة الوقت بشكل جيد والاستفادة من مهارات ووسائل إدارة الوقت.

١٠. الواقعية في وضع الأهداف وفهم قدرات الفرد وظروف واقعه.

١١. الاستفادة من المواقف المختلفة في حياة الفرد وتصحيح المسار.

١٢. المواظبة على التمارين البدنية والعادات الصحية في المأكل والمشرب والحصول على الراحة والطاقة الكافية.

١٣. عدم التردد في طلب المساعدة من المتخصصين النفسيين إذا لزم الأمر.

مهارة إدارة الضغوط وعلاقتها بإدارة الذات:

إن مهارات إدارة الذات والتعامل مع الضغوط تعتبر من المهارات التي تتصدر القائمة لما لها من دور مهم ومؤثّر في بناء الشخصية السوية نظرًا لارتباطها بالسلوك الشخصي والمواقف والظروف المحيطة (فعلى سبيل المثال، فإن مهارة صُنع القرار يُحتمل أن تبرُز بقوة في موضوع اختيار المهنة أو التخصص أو الشريك، في حين أن مهارة إدارة النزاع يُمكن أن تكون أكثر بروزًا في حل المشكلات والتدخل في فض الخلاف بين الأفراد، وإن مهارة الدعم والمساندة تكون أكثر فائدة في تقديم الدعم لضحايا العنف، أو في وقت الأزمات).

معنى إدارة الذات:

هي قدرة الفرد على توجيه مشاعره وأفكاره وإمكانياته نحو الأهداف التي يصبو إلى تحقيقها، فالذات إذن هي ما يملكه الشخص من مشاعر وأفكار وإمكانات وقدرات، وإدارتها تعني استغلال ذلك كله الاستغلال الأمثل في تحقيق الأهداف والآمال، وهذه القدرات فيها ما هو موجود فيك بالفعل، ومنها ما تكتسبه بالممارسة والتمرين.

قواعد عامة في إدارة الذات بفعالية:

١. التفاؤل وتوقع النجاح والتفاؤل على مستوى التفكير والشعور.

٢. التخطيط لأمور الحياة والبعد عن الارتجالية في العمل.

٣. البعد عن التسويف والمماطلة والتركيز على استثمار الإمكانيات المتاحة.

٤. استثمار الوقت وتنظيمه.

٥. التخطيط للأولويات وتقديم الأهم من الأعمال على ما سواه بحسب الاحتياجات.

٦. الثقة بالنفس وبالآخرين ومواجهة النتائج بشجاعة وعقلانية وموضوعية.

٧. السعي المستمر نحو تطوير الذات بما يحقق الكفاية في الأداء.

مهارات التعامل وإدارة الذات:

١. مهارات تقدير الذات/بناء الثقة.

٢. مهارات الوعي الذاتي لمواطن القوة والضعف.

٣. مهارات تحديد الأهداف.

٤. مهارات تقييم الذات/ التقييم التقديري للذات ومراقبة الذات.

مهارات إدارة المشاعر:

١. إدارة امتصاص الغضب.

٢. التعامل مع الحزن والقلق.

٣. مهارات التعامل مع الخسارة، والإساءة، والصدمات المؤلمة.

إدراك الذات وعملية التعلم:

ينقسم الناس إلى أربع فئات رئيسية أثناء عملية التعلم، وهي:

الشخص غير الكفء اللاواعي	الشخص غير الكفء الواعي	الشخص الكفء الواعي	الشخص الكفء المعتاد

١. الشخص غير الكفء اللاواعي:

وهي عدم وعي ما يجهله الفرد، مثل الولد الصغير الذي يريد ركوب دراجة لأول مرة، لا يعي عدم قدرته على ركوبها، وفي مجال الاتصال مثلًا، لا يدري بعض الناس أن لديهم تصرفات سلبية تمنعهم من بناء أية علاقات مع الآخرين. قال "فرمان هوارد": إننا عبيد لما لا ندركه.

٢. الشخص غير الكفء الواعي:

وفيها يعي الفرد ما يجهله. فالولد الصغير الذي لم يكن على وعي أنه عاجز عن ركوب الدراجة، وقرر المحاولة ووقع على الأرض وأصيب بألم أو جروح، حينها وعى أنه يجهل ركوب الدراجة، والمعوقات التي تحول دون إقامة علاقة طيبة مع الآخرين هي مثلًا، التحدث بإسراف عن الذات، قلة الابتسام أو البقاء في موقف دفاعي.. كلها أشياء يجب تصحيحها، ويتحتم علينا أن نتحقق أن لدينا هذه العيوب، والإدراك هو أساس التحسين.

٣. الشخص الكفء الواعي:

التركيز على تنمية المهارات الضرورية لعمل ما يريده الفرد لنفسه، فالطفل يستمع إلى شرح طريقة ركوب الدراجة من والده أو أخيه. ويحاول ويواصل المحاولة حتى يصبح كفؤًا في قيادتها، وهذا ينطبق على الناس الذين يميلون إلى الثرثرة، فيقررون عمل ما هو ضروري ويبدءون في تحسين قدراتهم على الاستماع.

٤ . الشخص الكفء المعتاد:

ويعتمد على إعادة وتكرار المهارة المرغوبة، وبحيث تتحول إلى عادة. وهي المرحلة الختامية لعملية التعلم. فالطفل أصبح قادرًا على ركوب دراجته دون النظر إلى الدواسات، أو إلى أجزائها، والرجل الذي اعتاد الثرثرة والإسراف في الكلام، أصبح مستمعًا جيدًا للآخرين بسهولة، ويصبح كل شيء تلقائيًّا، وكجزء من الشخص نفسه.

عوامل تشويه صورة الذات

١- المجتمع السلبي (سارقو الأحلام).

٢- التشكيك في القدرات.

٣- المستنقع الآسن.

٤- جلد الذات.

٥- الخلط بين الفشلين.

٦- بين القدرات والخبرات.

٧- معايير عالية.

٨- المعتقدات السابقة الفاسدة.

مظاهر صورة الذات السلبية

١- الاستجابة الانفعالية للنقد والمزح.

٢- تدني مستوى الطموح.

٣- إدمان الشكوى والنقد.

٤- مرض الشكلية.

٥- التكييف السلبي للأمور.

كيف ترسم صورة جميلة لذاتك؟

القيمة الذاتية	باشر الممكن	فن التعامل مع النقد	تذكر انجازاتك

عناصر تنمية إدراك الذات:

١- تقدير الذات:

وهو ما يتعلق باحترام الذات والتفاعل الذاتي، والتحكم بالمشاعر في المواقف، والشعور بالثقة والوثوق بنفسك.

٢- التعلم والتطوير:

إدراك ما يحيط بك وماذا تريد، وماذا تستطيع عمله بالفعل؟

٣- الصحة واللياقة:

وتمثل الصحة الجسدية والنفسية.

٤- الجوانب الروحية:

ما يحدث داخل وعيك وقيمك واتجاهاتك.

٥- النقد الذاتي:

التغذية الراجعة الذاتية، وتقبل نقد الآخرين، والإصلاح الذاتي.

٦- العمل ضمن منظومة وبرمجة:

البرمجة الذاتية، وبرمجة العقل الظاهر والباطن، والتوازن بين العاطفية والعقلانية، والبرمجة للاستفادة من منظومة الحياة.

٧- التفكير الإيجابي:

التوجه نحو الإيجابية وتجنب السلبية، وإبراز قوة التأثير.

المرونة النفسية

نشأت كلمة المرونة من الكلمة اللاتينية Resilere ويقصد بها العودة أو الارتداد والرجوع مرة أخرى بمعنى العودة إلى الحالة الطبيعية والتعافي بسهولة من العوائق التي تواجه الفرد والجماعة، وهو سلوك يتضمن (المرح والابتهاج والأمل، امتلاك الإيمان، دعم العلاقات الاجتماعية).

وبرز مفهوم المرونة النفسية (Psychological Flexibility) إلى حيز الوجود عندما حاول مجموعة من العلماء والباحثين تفسير السلوك الإيجابي الجيد للفرد في أثناء تعرضه لظروف صعبة، ولفهم العمليات التي تفسر أدائه غير المتوقع.

وظل الاهتمام منصبًّا على دراسة المرونة النفسية لدى الأفراد إلى أن بدأ يظهر علم النفس الإيجابي الذي اهتم بدراسة وتنمية القوى الشخصية والقدرات والسمات الإيجابية.

وتعد إيمي فيرنر Emmy Werner واحدة من أوائل العلماء الذين استخدموا مصطلح المرونة النفسية في العقد السابع من القرن العشرين، حيث درست مجموعات من الأطفال من أسر فقيرة مدمنة للكحول أو يعاني بعض آبائهم من مرض نفسي، وكان الكثير من آباء هؤلاء الأطفال يعانون من البطالة.

فلاحظت أن ثلثي هؤلاء الأطفال يظهرون سلوكًا عدوانيًّا وتخريبيًّا، كما تعرضوا للفشل لاحقًا، وإن ربع هؤلاء الأطفال لم يظهروا سلوكًا عدوانيًّا وتخريبيًّا، ونجحوا في حياتهم المهنية فيما بعد، وهؤلاء يطلق عليهم الأطفال ذوو المرونة النفسية، والأطفال ذوو المرونة النفسية وأسرهم يمتلكون سمات تجعلهم مختلفين عن أقرانهم الذين لا يمتلكونها.

والمرونة لغة: هي السيولة وهي تقابل الجمود.

واصطلاحًا: تعني القدرة على تغيير زوايا التفكير (من الأعلى إلى الأسفل والعكس، ومن اليمين إلى اليسار والعكس، ومن الداخل إلى الخارج والعكس، وهكذا) من أجل توليد الأفكار، عبر التخلص من (القيود الذهنية المتوهمة) (المرونة التلقائية)، أو من خلال إعادة بناء أجزاء المشكلة (المرونة التَكيّفية).

مفهوم المرونة النفسية:

تتشابه المرونة النفسية مع بعض المفاهيم الأخرى، ويكون هذا التشابه إما في التأثير والنتائج على الأفراد أو في الأسباب المؤدية إلى حدوث الظاهرة، أو في بعض الخصائص التي يتشابه بها الأفراد الذين ينضوون تحت فئة هذا المفهوم، ولعل من أبرزها: الصلابة النفسية، والمناعة النفسية، ومرونة الأنا، وقوة الأنا، والتفكير الإيجابي، والتوافق الإيجابي، والهدوء الانفعالي، والاتزان الانفعالي، والقدرة على التكيف.

ويتعدد استخدام مصطلح المرونة Resilience حسب المجال الذي يرد فيه، ففي مجال الفيزياء والهندسة يعرف مصطلح المرونة: بقدرة المادة على امتصاص أو تحمل الطاقة عندما تتشوه أو تختل مطاطيتها أو مرونتها أو عندما تمتد أو تتسع لاستيعاب هذه الطاقة أو الضغط ثم تعاود الرجوع إلى حالتها الطبيعية. بمعنى آخر إنها الطاقة القصوى مقارنة الحجم أو بالكتلة التي يمكن تخزينها أو تحملها.

وفي مجال علم النفس فتعد المرونة أو المرونة النفسية مصطلحًا يستخدم لوصف: القدرة على التأقلم أو التوافق مع و/ أو التصدي أو مواجهة الضغوط أو النكبات أو منغصات الحياة. ويستخدم هذا المصطلح أيضًا ليشير إلى كل المقومات المناعية ضد التأثيرات السلبية للأحداث السيئة في المستقبل.

ترتبط المرونة النفسية كسمة بالمشاعر الإيجابية التي تعزز الصحة للأفراد، حيث تساعد على التأقلم بسرعة وكفاءة، كما أن الأفراد الذين يملكون مرونة عالية يكون لديهم فهم أكبر للمشاعر الإيجابية التي يمكن أن تقدم في أوقات الإجهاد، بالإضافة إلى ذلك المرونة لدى الأفراد تحمل انتعاشًا للأوعية الدموية والقلب بشكل سريع مقارنة مع الأفراد الأقل مرونة.

تعريف المرونة النفسية:

تعريف المرونة النفسية بالعديد من التعريفات والتي منها:

١- المرونة النفسية هي مرونة الأفراد في الاستجابة لتغيير المواقف والقدرة على استعادة التوازن بعد تجربة عاطفية سلبية، على اعتبار أن المرونة سمة لتجارب الأفراد، تكون حتى في خضم الأحداث المجهدة، وهذا ما يفسر قدرتهم على التأقلم بنجاح على الرغم من المحن.

٢- المرونة النفسية هي قدرة الفرد على أن يغير نفسه واتجاهاته مع المواقف التي يقع بها بالإضافة إلى قدرته على إيجاد حلول للمشكلات تتصف بالتنوع والتعدد.

٣- هي القدرة على الاستمرار في التركيز على الحاضر، وتزويد الأفراد بمصادر معرفية أكثر لتخصيص السلوك الموجه نحو الهدف (أي المهام الوظيفية).

٤- هي الرغبة في تجربة اللحظة الحالية وبشكل كامل بدون دفاع مع استمرار السلوك أو تغييره في السعي لتحقيق الأهداف والقيم.

٥- هي أحد المكونات الرئيسة المتممة للصحة النفسية فهي تضع مساهمة رئيسية لرفاهية يومية وصحة نفسية دائمة.

٦- هي القدرة على وضع خطط واقعية، واتخاذ الخطوات والإجراءات اللازمة لتطبيقها، والنظرة الإيجابية إلى الذات والثقة في القدرات والإمكانات الشخصية ومهارات التواصل الإيجابي وحل المشكلات، والقدرة على ضبط وإدارة الانفعالات القوية.

٧- هي القدرة على استعادة التوازن بعد أي فشل أو خسارة أو صدمة وهي واحدة من أهم مهارات الحياة التي يحتاجها الفرد لحماية دعم وإثراء وجوده في عالم اليوم، وكثيرًا ما يستخدم مصطلح المرونة النفسية لوصف سمة شخصية مستقرة أو القدرة التي تحمي الأفراد من الآثار السلبية للمخاطر والمحن.

سمات الأشخاص ذوي المرونة النفسية:

هناك مميزات للأفراد الذين يمتلكون المشاعر الإيجابية كسمة للمرونة النفسية فهم:

- يملكون نهجًا ساحرًا وحيويًّا في الحياة.
- يستخدمون المشاعر الإيجابية لتحقيق المواجهة الفعالة والتكيف مع المواقف باستخدام الفكاهة.
- يمتلكون الاستكشاف الإبداعي والاسترخاء والتفكير المتفائل وسيلة للتكيف.

أهميه سمة المرونة:

١- البحث عن أكثر من حل للمشكلة.

٢- تعدد وسائل تحقيق الأهداف.

٣- القدرة على التكييف مع المتغيرات.

٤- رفض الجمود الذي يؤدي للفشل وخسارة الأصدقاء.

٥- طريق الإبداع والابتكار والتجديد.

٦- النظر للأمور من كل الزوايا يؤدي للرؤية الشاملة المحققة للرسالة.

مهارات المرونة

(الحياة صعبة.. قاسية.. لا ترحم.. حياتي رواية مأسوية) هذه مقتطفات من أحاديث الناس وهم يصفون ما يعيشونه كل يوم من ابتلاءات وتحديات.. وليس في الأمر أي جديد؛ فهذه سنة كونية متفق عليها، فالله -عز وجل- خلق الدنيا دارَ ابتلاء واختبار لعباده، وجعل فيها كل صور الابتلاء.. رضينا أو لم نرض.. قبلنا أو لم نقبل..! ومن الممتع أن ترى كيف يختلف الناس في التعامل مع هذه الحقيقة الكونية القائمة على مجموعة من المهارات التي يمكن تسميتها (المرونة النفسية). هذه المهارات ليست حكرًا على أحد، ويمكن التدرب عليها بعدة خطوات، نذكرها فيما يلي:

١ -ر عينٌ على الحاضر وعينٌ على المستقبل:

من مهارات المرونة النفسية القدرة على استقراء الواقع، ورؤية الصورة الكبيرة للحياة وكيف تسير، وللعالم، وللأحداث المحيطة. لاحظ معي أنك عندما ترى الكأس الذي يقابلك الآن مباشرة فسترى جزءًا منه (الجزء الذي يواجهك) في حين تغيب عنك بقية أجزائه. لكنك لو أبعدته قليلًا ونظرت إليه فسترى شكلًا مختلفًا جدًّا. وكذلك المميزون من الناس يمتلكون القدرة على انتزاع أنفسهم من زحمة الحياة ومشاغلها ليقرؤوا واقعهم الخاص ويحسنوا تقديره، ليرسموا صورة واضحة عن المستقبل وما يخبئه لهم، بعيدًا عن تأثير المغريات والمحسنات المؤقتة.

٢- الموقف من التغيير:

استطاع (جميل) -وهو مدير عام لشركة هندسية- الحصول على موافقة مجلس إدارة الشركة لإدخال نظام حاسوبي جديد ومكلّف، لكنه سيوفر الكثير من الوقت والجهد. كان (جميل) سعيدًا بهذا الإنجاز. لكن المفاجأة التي كانت تنتظره أن الكثير من مديري إدارات الشركة رفضوا هذه الفكرة محتجين: (لقد اعتدنا النظام القديم، ونحن نفهمه بشكل جيد.. أوه هل تريدنا أن نتعلم من جديد؟.. بعد ما شاب راح للكتَّاب!)، بل إن أحد المهندسين شعر بقلق واضح حين أحس أن هذا النظام قد يقوم ببعض أعماله المهمة، ولذا قاوم الفكرة بشراسة.

تمنحنا المرونة النفسية روحًا تشتاق لكل جديد، وتسعى إليه وإلى التعامل معه والاستفادة القصوى منه، في حين يرى مَن يفتقدونها التغييرَ تهديدًا لهم، وإقصاءً لما تعلموه، واعتادوه منذ قديم الزمان. هذا ما حدث في شركة (جميل) وما يحدث أيضًا مع المزارع الذي يصمم على حراثة أرضه بالمحراث الذي يجره الثور، ويرفض استخدام الآلات الحديثة، وينعتها بأوصاف غريبة ومتعددة. وهذا ما نشاهده أيضًا من بعض الأطباء الكبار الذين يرفضون الاستفادة من بعض التقنيات الجديدة (أسلوب جراحي جديد أو دواء مصنع حديثًا) ويقاومونه ويتخذون منه موقف المتشكك المعادي، ويصرون على الطريقة التي تعلموها ومارسوها لسنواتٍ طوال. وتراهم يتغنون دومًا: (قديمك.. نديمك)..!

فعلى الرغم من أن الكثير من الأحداث التي تقتحم حياتنا تحمل في طيّاتها فرصًا جديدة. لكن الكثير منا يتضايق من أي تغيير يمس (الروتين) الذي ألفه واعتاده، مما يضيع عليهم الكثير من المكاسب والإنجازات.

٣- التكيف مع شدائد الحياة وصدماتها:

لا بد أنك شهدت إحدى قصص التكيف، فـ(عبد الرحمن) أحد زملاء الجامعة توفي والده ونحن في سنواتنا الأولى في كلية الطب. كانت صدمة شديدة لوالدته التي كانت تعيش في قمة السعادة والطمأنينة مع زوجها الحبيب. ولكنها -بما آتاها الله من مهارة عالية في التكيف مع ضغوط الحياة وشدائدها- لم تستسلم، ولم تطل النحيب. شمرت عن ساعد الجد، وأخرجت شهاداتها القديمة، واستقبلت الحياة بكل ثقة وعزيمة. كان في إمكانها أن تجلس في بيتها، تبكي وتنتحب وتشقق الجيوب: (لماذا أنا؟ هل هذا عدل..!) لكنها لم تفعل ذلك. لقد صنعت أجمل قصص النجاح في الكفاح لتأمين لقمة العيش لأولادها، وقامت بهذا الدور خير قيام. لقد تميزت والدة صديقي بمرونة هائلة أعتقد أنها من أكثر سمات الذكاء العاطفي أهمية. إنها الجاهزية للانتقال من أعلى قمة هرم الراحة والسعة والرخاء إلى أعلى قمة هرم البذل والتضحية.

إن القدرة على تحمل مثل هذه الصدمة والقيام بعدها لمواصلة مسيرة الحياة أمر يحتاج إلى مرونة نفسية عالية.. أقول هذا وأنا أعرف الكثير من القصص لأشخاص (كسرتهم) شدائد الحياة وحوّلتهم إلى أشخاص عاطلين على هامش الحياة.

٤- عين على الداخل (النفس):

المَرِنون لديهم القدرة الشعورية على تحمّل إعادة التفكير في مواقفهم، وقراراتهم، ونمط حياتهم، واختياراتهم، وسلوكياتهم، وإثارة الشك بما كانوا يعدونه حقائق قطعية ونهائية في حياتهم. إنها القدرة على الانسلاخ من النفس والنظر إليها من بعيد لتصحيح مسارها. لقد كان هذا النمط من الناس على مدار التاريخ هم الأكثر انتفاعًا من الدعوات الإصلاحية والتصحيحية التي جاء بها المصلحون وعلى رأسهم الأنبياء والرسل –عليهم السلام- في حين لم يمتلك غيرهم القدرة الشعورية لتحمل الألم المصاحب للحظات المراجعة والتصحيح؛ فأبوا وعاندوا تمسكًا بـ(الآبائية)، والنظام الاجتماعي القائم. ومع الأسف نحن نفعل ذلك أيضًا، إذ نحمل الكثير من المعتقدات عن أنفسنا، وعن الناس من حولنا، وعن بعض التقاليد الاجتماعية المتوارثة، كما أننا نمارس الكثير من السلوكيات التي تحولت إلى طقوس روتينية ليس لها أي سند سوى أننا نفعلها، أو نؤمن بها منذ زمن بعيد، أو توارثناها عن آبائنا أو عن رموز السلطة غير الرسمية في مجتمعاتنا. أرجو أن تتأمل معي هذه القصة الرمزية التي تحمل الكثير من المعاني الهامة.. اقرأها مرةً بعد أخرى لتكتشف خفايا ما تشير إليه:

٥- التمييز بين الأشياء التي يمكن تغييرها والتي لا يمكن:

تحمل المرونة فكرة عميقة ومزية مهمة، فعندما نبدأ بالتعامل مع المحيط الذي نعيش فيه، فسنواجه في الحال عددًا كبيرًا من الصعوبات والعقبات التي ستعترض مسيرتنا، وهنا تظهر أهمية القدرة على قراءة الواقع، وفهم الإشارات التي يحملها من أجل تحديد الأمور التي لا يمكن تغييرها، والأمور التي يمكن تغييرها بمساعدة الآخرين أو بدونهم.

إن من المرونة النفسية أن تمتلك القدرة الشعورية على تقبل الواقع كما هو، وقبول الأشياء من حولنا كما هي، لا كما يجب أن تكون، أن تتقبل ما يحدث من طيب وسيئ.. من خير وشر.. ومن ثم التعامل معه بالطريقة المناسبة (تغييره، قبوله، التحايل عليه.. إلخ) للخروج بأفضل النتائج. تأمل هذه المقولة: (عندما تقلق وتتذمر من أشياء لا يمكن تغييرها.. فسيكون لديك طاقة أقل لبذلها في الأشياء التي يمكن تغييرها).

في لحظة من اللحظات لا بد أن نقبل هذا العالم الذي نعيش فيه، وأن نكيف أنفسنا للعيش فيه: (لم يكن هذا العالم هو الذي أريده أن يكون.. لكني لن أنتظره حتى يتغير). لاحظ أن هذا لا يعني الاستسلام.. بل يعني القدرة على تفحص الواقع وفهمه بشكل صحيح. ومن ثم امتلاك المرونة لقبوله، والسعي إلى تحقيق الأحلام في اتجاه آخر أو باستخدام وسائل أخرى. إنها القدرة على الجمع بين مجاراة الواقع، واستلهام الهمة من الخيال عبر الأحلام والطموح لتحقيق ما نريد.

٦- من الداخل إلى الخارج وليس من الخارج إلى الداخل:

في مسيرتنا في هذه الحياة، نواجه الكثير من العقبات والظروف الخارجية التي لا تستأذننا في أن تعترض طريقنا، وتعكر صفو حياتنا، والمرنون يواجهونها بالعودة إلى أنفسهم بحثًا عن حل أو مخرج، وقد يسعون إلى تعلّم شيء جديد أو تطوير مهارة لديهم، أو تغيير نمط حياتهم، ويعتمدون بقدر أقل على العوامل الخارجة عن سيطرتهم (منحة من مسئول، أو أمل في ضربة حظ، أو..). لنتذكر أن قوتنا في أنفسنا.. إنها تنبع من هناك.. من أعماقنا.

٧- القدرة على تبديل الأدوار:

يؤدي كل واحدٍ منا في هذه الحياة أدوارًا متعددة. فأنا في أثناء العمل (طبيب)، وعندما أدخل إلى بيتي أصبح (زوجًا)، وعندما ألتقي مع أطفالي فأنا (أب)، وعندما أخرج إلى المجتمع فأنا (مواطن)، وعندما أزور والدَي فأنا (ابن) وهكذا.. هل ترى كيف تتبدل أدوارنا مرات كثيرة خلال اليوم الواحد. إنها كالأقنعة التي نرتديها الواحد تلو الآخر. من الملاحظ أن هذا الانتقال بين الأدوار والقيام بمتطلبات كل دور على الوجه الأكمل ليس أمرًا سهلًا لدى الكثير من الناس.

وتمنح المرونة الإنسان قدرات كبيرة على تبادل الأدوار في حياته بما يسمح له بالقيام بأدوار عدة بشكل إيجابي وفعال، ومن ثم تحقيق النجاح على سائر الأصعدة.

المرونة النفسية من منظور إسلامي

يقصد بالمرونة في اللغة كما ورد في القاموس المحيط .للفيروز آبادي (.٨١٧هـ): ((مرن مرانة ومرونة ومرونًا: لأن في صلابة)).

أما المقصود بها اصطلاحًا فقد تعددت معاني المرونة فهي قد تعني قابلية الشيء للتغير، وتعني اختيار أيسر الحلول من البدائل المتاحة، التراجع عن الأمر المتخذ عند تبين قصوره أو إيجاد قرار أفضل منه.

والفقيه المسلم مطلوب منه التوسط في القرارات وتقدير الظروف، واختيار أيسر السبل، والتراجع عن الخطأ عند تبيانه كذلك من المرونة تفسير القواعد واللوائح المنظمة للعمل للصالح العام دون إخلال بهذه القواعد للصالح الخاص عندما لا يتعارض ذلك مع الصالح العام والعمل على اختصار الخطوات الروتينية في عمله لتحقيق الصالح العام وكذلك عليه أن يتيح فرصة تصحيح الخطأ من المخطئ من العاملين معه والحرص على استماع كافة وجهات النظر عند مواجهة المشكلات المدرسية سواء من المعلمين أو الطلاب أو أولياء الأمور.

أدلة من القرآن الكريم على المرونة:

١. قال تعالى: (وَإِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمُ ابْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُل لَّهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا) [سورة الإسراء ٢٨].

لقد فسر ابن كثير (ت ٧٧٤هـ) هذه الآية: ((أي إذا سألك أقاربك ومن أمرناك بإعطائهم وليس عندك شيء وأعرضت عنهم لفقد النفقة (فَقُل لَّهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا) أي عدهم وعدًا بسهولة ولين)).

ومن هذه الآية الكريمة يتبين لنا قمة المرونة في الإسلام بالقول الميسور حتى عند عدم القدرة على تلبية الطلب أو عدم الاستطاعة فلا وجود للرفض المطلق الجارح وكذلك في العمل الإفتائي فإنه ينبغي المرونة في القول وفي التصرف مع جميع الجمهور من المستفتين.

٢. وقوله تعالى: {وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَى مَيْسَرَةٍ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ} [البقرة: ٢٨٠]. وقوله تعالى: (... إِنَّ الَّذِينَ يَسْتَأْذِنُونَكَ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ۚ فَإِذَا اسْتَأْذَنُوكَ لِبَعْضِ شَأْنِهِمْ فَأْذَن لِّمَن شِئْتَ مِنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمُ اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَّحِيمٌ) [سورة النور ٦٢].

ونجد المرونة كذلك في قبول أعذار العباد من الله سبحانه وتعالى.

قال تعالى: {يَاأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُتِبَ عَلَيْكُمُ الصِّيَامُ كَمَا كُتِبَ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِكُمْ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ (١٨٣) أَيَّامًا مَعْدُودَاتٍ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَرِيضًا أَوْ عَلَى سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِنْ أَيَّامٍ أُخَرَ وَعَلَى الَّذِينَ يُطِيقُونَهُ فِدْيَةٌ طَعَامُ مِسْكِينٍ فَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَهُوَ خَيْرٌ لَهُ وَأَنْ تَصُومُوا خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ} [البقرة: ١٨٣، ١٨٤].

وكذلك قوله تعالى: {شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِنَ الْهُدَى وَالْفُرْقَانِ فَمَنْ شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ وَمَنْ كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَى سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِنْ أَيَّامٍ أُخَرَ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَى مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ} [البقرة: ١٨٥].

أدلة من السنة النبوية الشريفة على المرونة:

١. عن عائشة رضي الله عنها زوجة النبي صلى الله عليه وسلم أنها قالت: ما خير رسول الله صلى الله عليه وسلم بين أمرين إلا أخذ أيسرهما ما لم يكن إثمًا، فإن كان إثمًا كان أبعد الناس منه وما انتقم رسول الله صلى الله عليه وسلم لنفسه إلا أن تنتهك حرمة الله عز وجل. رواه مسلم (جـ ١٥، ص ٨٣).

٢- من المرونة في تحصيل القروض ما ذكره البخاري، عن أبي هريرة رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: ((كان تاجر يداين الناس، فإذا رأى معسرًا قال لفتيانه: تجاوزوا عنه لعل الله أن يتجاوز عنا، فتجاوز الله عنه)) رواه البخاري.

مفهوم المرونة في صدر الإسلام:

تتسم مرونة الرسول صلى الله عليه وسلم في كتابة عهد صلح الحديبية في حديث البراء بن عازب رضي الله عنه قال: لما أحصر النبي عند البيت صالحه أهل مكة على أن يدخلها فيقيم بها ثلاثًا ولا يدخلها إلا بجلبان السلاح: السيف وقرابة، ولا يخرج بأحد معه من أهلها ولا يمنع أحدًا يمكث بها ممن كان معه قال لعلي: ((اكتب الشرط بيننا بسم الله الرحمن الرحيم هذا ما قاضى عليه محمد رسول الله)) فقال له المشركون: لو نعلم أنك رسول الله تابعناك ولكن اكتب محمد بن عبد الله فأمر عليًّا أن يمحاها فقال علي: لا والله لا أمحاها فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: ((أرني مكانها)) فأراه مكانها، فمحاها وكتب ابن عبد الله، فأقام بها ثلاثة أيام، فلما أن كان اليوم الثالث، قالوا لعلي رضي الله عنه: هذا آخر يوم من شرط صاحبك فأمره فليخرج، فأخبره بذلك فقال: ((نعم)) فخرج)) رواه مسلم.

وهذه توضح مدى ما يتسم به رسول الله صلى الله عليه وسلم من مرونة في التعامل مع الأمور.

ومن المرونة ما أورده الطبري (ت ٣١٠هـ) في . تاريخ الأمم والملوك . من خطبة الخليفة أبي بكر الصديق عند توليه الخلافة من سماحه للناس بتقويمه متى ما علموا منه اعوجاجًا: ((أيها الناس إنما أنا مثلكم وإني لا أدري لعلكم ستكلفونني ما كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يطيق، إن الله اصطفى محمدًا على العاملين، وعصمه من الآفات، وإنما أنا متبع ولست بمبتدع، فإن استقمت فتابعوني، وإن زغت فقوموني، وإن رسول الله صلى الله علية وسلم قبض وليس أحد من هذه الأمة يطلبه بمظلمة ضربة سوط فما دونها إلا أن لي شيطانًا يعتريني، فإذا أتاني فاجتنبوني)).

ونذكر فيما يلي السمات الشخصية المميزة للأشخاص ذوي المرونة العالية وهي:

١-الاستبصار:

هي قدرة الشخص على قراءة وترجمة المواقف والأشخاص على التواصل البين شخصي ومعرفة طريقة الفرد في التكيف مع المواقف المختلفة، مما يجعله يفهم نفسه والآخرين.

٢-الاستقلال:

عمل توازن بين الشخص والأفراد الآخرين المحيطين به، ويشمل كيفية تكيفه مع نفسه بحيث يعرف ما له وما عليه.

٣-الإبداع:

ويشمل إجراء خيارات وبدائل للتكيف مع تحديات الحياة بالإضافة للاندماج في كل الأشكال السلوكية السلبية (تحدي المصاعب والمخاطر).

٤-روح الدعابة:

تمثل القدرة على إدخال السرور على النفس، وإيجاد المرح اللازم للبيئة المحيطة به (فن التعامل في الحياة لمواجهة تحدياتها).

٥-المبادأة:

وتتضمن قدرة الشخص على البدء في تحدي ومواجهة الأحداث، وذلك بعد دراسة سريعة وصحيحة وتمثل قدرة الفرد على الحدس أي الإحساس بإدراك النتائج الإيجابية الصحيحة والسريعة.

٦- تكوين العلاقات:

وتشمل قدرة الفرد المرن على تكوين علاقات إيجابية صحيحة وقوية من خلال قدرته على التواصل النفسي والاجتماعي والعقلي والبين شخصي مع من يحيطون به ومع ذاته.

٧- القيم الموجهة (الأخلاق):

وتشمل البناء الخلقي والروحاني الصحيح للشخص المرن، والتي تتضمن قدرته على تكوين مفاهيم روحانية وتطبيقها من خلال تعامله مع أفراد مجتمعه ومع خالقه ليكون شخصًا متمتعًا بإدراكات روحانية وخلقية في حياته العامة والخاصة.

وهناك سمات أخرى للشخص الذي يتمتع بالمرونة مثل:

١- تقبل النقد.

٢- التعلم من الأخطاء.

٣- تحمل المسؤولية.

٤- اتخاذ القرارات المناسبة بنفسه.

العوامل المرتبطة بالمرونة النفسية:

هناك عدد من العوامل المرتبطة بالمرونة النفسية ومنها:

١- عوامل تعويضية (compensatory factors):

وهي تقلل من أخطار التعرض للخطر، وهي جوانب فردية أو بيئية، مثل الإيمان والموقف الإيجابي تجاه الحياة، واستحضار الشخصية، التي يكون لها نتائج إيجابية للأطفال والشباب عندما يكبرون.

٢- عوامل التحدي (challeng factors):

مثل التحديات في أشكال المرض والخسارة الكبيرة أو اختلال الأسرة، والتي بدورها تقلل من الإجهاد في المستقبل.

٣- عوامل الحماية أو الوقاية (protecrive factors):

وعوامل الحماية تتفاعل مع الخطر للحد من احتمالات النتائج السلبية، أما العوامل الوقائية تستهدف بنشاط خطر معين للحد من آثاره السلبية.

هناك عوامل أخرى مرتبطة بالمرونة النفسية ومنها:

١- القدرة على وضع خطط واقعية واتخاذ الخطوات والإجراءات اللازمة لتطبيقها أو تنفيذها.

٢- النظرة الإيجابية إلى الذات، والثقة في القدرات والإمكانيات الشخصية.

٣- مهارات التواصل الإيجابي وحل المشكلات.

٤- القدرة على ضبط أو إدارة الانفعالات القوية والاندفاعات.

طرق بناء المرونة النفسية:

هناك طرق لبناء المرونة النفسية وهي:

١- إقامة روابط مكثفة مع الآخرين:

فالعلاقات الاجتماعية من أهم متطلبات بناء المرونة النفسية، وتقبل المساعدة ودعم من الأشخاص المقربين والاستماع إليهم والذي بدوره يقوي المرونة النفسية.

٢- تجنب رؤية الأزمات على أنها مشكلات لا سبيل للتخلص منها أو التغلب عليها:

فبإمكان الفرد تغيير الطريقة التي يدرك ويفسر ويستجيب بها للأحداث الضاغطة، وأن يتجاوز الظرف الحاضر وينطلق إلى المستقبل ويعتقد عن يقين أن المستقبل أفضل من الحاضر، ويحاول أن يخفف أو يلطف من مشاعر الكدر أو الحزن من العثرات التي يواجهها.

٣- تقبل التغير واعتباره جزءًا ضمنيًا بنيويًا في الحياة:

تقبل الظروف التي لا يمكن تغييرها يساعد في التركيز على الظروف الأخرى القابلة للتغير والسيطرة.

٤- الدافعية تجاه تحقيق الأهداف:

من خلال وضع أهداف واقعية قابلة للتحقيق ومبنية على قراءة دقيقة للإمكانيات والقدرات الشخصية مع الواقع المحيط.

٥- اتخاذ قرارات حاسمة أو قاطعة:

فهي تدفع بالفرد باتجاه المواجهة والتصدي الفعال والتوافق النشط الإيجابي، بدلًا من الالتصاق بالمشكلات والضغوط واجترار آلامها.

٦- تلمس جميع الفرص التي تعطي دافعًا لاستكشاف الذات للفرد:

فإن البشر يتعلمون الكثير عن أنفسهم، بحيث يكتشفون جوانب النفسية لديهم قد تطورت أن نمت نتيجة مجاهدتهم وتصديهم أو تأقلمهم الإيجابي مع خبرات الفقد أو الخسارة أو الأحداث الضاغطة.

٧- النظرة الإيجابية للذات:

بأن يكون الفرد متيقنًا من قدرته على حل المشكلات.

٨- وضع الأمور أو الأشياء في سياقها وحجمها الطبيعي:

ينبغي تجنب التفكير التضخيمي للأحداث الضاغطة والمؤلمة كما يجب تقييم الموقف الضاغط في سياقه الواسع والنظر إلى المدى البعيد الذي يمكن أن يحتويه مثل هذا الموقف.

٩- النظرة التفاؤلية:

للمواقف وتوقع واستبشار الخير بدلًا من الحذر والقلق مما يخاف منه الفرد وعدم فقدان الأمل.

١٠- العناية بالنفس:

يساعد الفرد في التماسك والاستعداد لأي حدث طارئ.

وتأتي أهمية المرونة النفسية في قدرة الفرد على ضبط نفسه وإدارة المواقف والأزمات غير الاعتيادية بعد إدراكها، بحيث تصبح لديه القدرة على تغيير مجرياتها ووضع خطط واستراتيجيات حل مناسبة للمشكلات.

الاتزان النفسي والانفعالي

التوازن النفسي هو المستوى الثالث في الصحة النفسية (بعد السعادة وهي غلبة المشاعر الإيجابية، والرضا النفسي وهو القناعة بما هو موجود)، وهو حالة دينامية تكاد تتساوى فيه كفتان تحمل كل منهما شيئًا يناقض بحيث يسمح هذا التوازن بحالة من الاستقرار النفسي. والتوازن الدينامي يعني أن الإنسان والبيئة المحيطة به في حالة تغير مستمر (وأحيانًا اضطراب أو زلزلة) وبالتالي تكون ثمة احتمالات لتغيرات واضطرابات مؤقتة في حالة التوازن ولكنها سرعان ما تختفي بالإضافة أو الحذف في كفتي الميزان بحيث نبقي على حالة الاستقرار.

والإنسان بحكم تكوينه يسعى للوصول لحالة التوازن فالمخ يحوي آليات كيميائية وكهربية تنظم نشاطه لكي يصل إلى حالة من التوازن، وبه حسّاسات وكابحات قادرة على إعادة حالة التوازن كلما اختلت، والجسم أيضًا به نفس الآليات بأشكال مختلفة تجعله في حالة توازن حيوي أغلب الوقت على الرغم من التغيرات الداخلية في الجسم والخارجية في البيئة.

وهناك بعض الكلمات المرادفة أو المشابهة للتوازن النفسي نذكر منها:

(الثبات النفسي، والتوافق النفسي، والثبات الانفعالي، والصلابة النفسية (الاستردادية)، وغيرها. وفي المقابل علينا أن نفرق بين الثبات والجمود، ونفرق بين الصلابة والتصلب، ونفرق بين الثبات الحقيقي والثبات الظاهري.)

والتوازن النفسي يعتمد كثيرًا على تقدير الذات (بإمكاناتها وملكاتها وقدراتها) وتقدير المشكلة، ويعتمد على الاستفادة من الخبرات السابقة في حل المشكلات ومواجهة الأزمات، ويعتمد على الاستفادة من وسائل الدعم المتاحة والممكنة، ويعتمد على وجود هدف ومعنى للحياة، ويعتمد على توافقنا مع المجتمع ومع الكون ومع الحياة.

وقد رصد الباحثون عدة عوامل موضوعية محددة تساعد في الوصول لحالة التوازن النفسي نذكر منها:

١- **الصحة البدنية:** ويتصل بها السلامة من الأمراض، والتغذية الصحية، وأخذ فترات كافية من الراحة والنوم، وممارسة الرياضة البدنية بشكل منتظم.

٢- **الاستقرار المهني في عمل:** نحبه ونقدره ونبدع ونتقدم فيه ونجد منه عائدًا ماديًّا ومعنويًّا مناسبًا ونحقق فيه ذاتنا، ونقيم من خلاله علاقات مهنية وإنسانية مشبعة.

٣- **الاستقرار الأسري:** حيث تمنح الأسرة القائمة على السكن والمودة والرحمة رصيدًا هائلًا من مشاعر الراحة والهدوء والأمان والاستقرار والسلام النفسي، وتشبع الاحتياجات الجسدية والنفسية بشكل مشروع ومتوازن وآمن.

٤- **تجنب الضغوط غير الضرورية:** وذلك بتجنب الصراعات والنزاعات غير الضرورية، والاقتصاد في الإنفاق وتفادي الشراهة الاستهلاكية، والموازنة بين الطموحات والقدرات، وجدولة تحقيق الأهداف، وكبح جماح الرغبات والشهوات.

٥- **اكتساب مهارات حل المشكلات:** إذ لا تخلو الحياة من مشكلات وأزمات وربما مصائب وكوارث تحتاج لمهارات خاصة لمواجهتها والتقليل من آثارها، بل والاستفادة منها.

٦- **التنفيس:** وهو آلية نفسية نجري من خلالها عملية تفريغ لشحنات الانفعالات السلبية كالغضب والقلق والحزن والخوف والغيرة من خلال الحديث مع أشخاص نحبهم ونثق فيهم.

٧- **الترويح عن النفس:** باللعب أو التنزه أو الفكاهة أو السفر أو أي وسائل ترويحية وترفيهية أخرى، وذلك لخلق حالة توازن بين ملطفات الحياة ومنغصاتها.

٨- **تهيئة النفس والاستعداد للطوارئ:** فالحياة مليئة بعوامل الاضطراب (كما هي أيضًا مليئة بعوامل الاستقرار)، وهي مليئة بخبرات الفقد (كما هي مليئة بفرص لا نهائية للكسب) وعلينا أن نتوقع هذا وذاك حتى لا نفاجأ أو نصدم حين تسير الأمور حسب ما لا نريد في بعض الأوقات، وعلينا أن نكون مهيئين بخطط ورصيد للطوارئ والأزمات، وأن نعتبرها جزءًا من سيناريو الحياة الطبيعي.

٩- **الاستثمار في العلاقات الإنسانية:** سواء داخل الأسرة أو في المجتمع، فالعلاقات السوية تمنحنا القدرة على مواجهة صعوبات الحياة وتمنحنا الشعور بالقيمة والطمأنينة.

١٠- **الاهتمام بالجوانب الدينية والروحية:** ورؤية الحياة في الدنيا كجزء من حياة أطول وأعمق تمتد للآخرة.

١١- **التدريب على الثبات والتوازن** في مواجهة أحداث الحياة: والفرحة بالانتصار على تلك الأحداث وتجاوزها وتوظيفها فيما يرفع كفاءة الأداء ويثري الوجود الفردي والإنساني (إنما العلم بالتعلم، وإنما الحلم بالتحلم) أي الصبر.

١٢- **التعلم من تجارب ثبات لأشخاص ومجموعات وشعوب**، خاصة إذا كانت هذه التجارب ثرية وناجحة.

١٣- **تقدير قيمة التوازن النفسي والثبات الانفعالي** كصفات إيجابية في النفس البشرية: فقد ثبت أنه أثناء الانفعال وفقد التوازن النفسي يختل التفكير المنطقي بنسبة ٧٠٪.

وفي السنوات الأخيرة كانت هناك أبحاث كثيرة على مفهوم قدرة الإنسان على استعادة حالته الطبيعية بعد مواجهة أحداث صعبة أو مؤلمة، وقد وجد الباحثون إحدى عشر عاملًا يفسران ارتفاع مستوى الصمود المرن (الاستردادية) عند بعض الناس وهي:

- التفاؤل (الاعتقاد في مستقبل أفضل)، مواجهة الخوف، التوجه الأخلاقي، الدين والروحانية، الدعم الاجتماعي، الاقتداء بنماذج للصلابة من التاريخ القديم والحديث ومن الحياة اليومية، اللياقة البدنية (الصحة والغذاء والرياضة)، اللياقة المخية (تحدي العقل والقلب، تدريبات حل المشكلات، والإبداع)، المرونة المعرفية والوجدانية، المعنى والغاية والنمو، وأخيرًا ممارسة الصمود المرن في مواقف كثيرة.

عناصر السلوك الإنساني:

السلوك الإنساني يعرّف السلوك الإنساني بأنه كل نشاطٍ يقوم به الإنسان بشكلٍ ظاهرٍ، مثل السلوكيات الفسيولوجيّة من حركةٍ أو حديثٍ، أو غير ظاهرٍ مثل التفكير والتذكر، لإشباع حاجاته ورغباته، وقد يكون هذا السلوك إراديًّا يتحكّم به الإنسان مثل الحركة، أو قد يكون لا إراديًّا مثل التنفس، بحيث لا يمكن للإنسان توقيفه أو التحكّم به، كما أنّ هذا السلوك الإنساني يتصف بأنه غير ثابتٍ في كثيرٍ من الحالات، حيث إنه يتأثر بالعوامل والبيئة المحيطة.

ينقسم السلوك الإنساني إلى:

- **(سلوك استجابيّ)** وهو الذي يحدثُ عند حدوثِ المؤثِّر، مثل نزول دموع العين عند تقشير البصلة، أو سحب اليد بسرعة عند ملامستها لشيءٍ ساخنٍ، وهو أقرب إلى السلوك اللاإرادي.
- **(وسلوك إجرائي)** وهو الذي يحدث بفعل العوامل المحيطة، مثل العوامل الاقتصاديّة والاجتماعية.

تعتبرُ علاقة الفرد بغيره من الأفراد داخلَ المجتمع الواحد سلوكًا اجتماعيًّا، ويؤثّر سلوك كل فردٍ بالآخر داخل المجتمع الواحد، وعند وقوع المؤثرات على مجموعةٍ من الأفراد فإنهم قد يسلكون سلوكياتٍ متشابهةً ما لم يكن هناك سلوكيات فرديّة تعارِضُ هذه المؤثرات أو العوامل، ولكن ما هي العوامل التي قد تؤثّر في سلوك الإنسان.

العوامل المؤثرة في السلوك الإنساني

تتعدد العوامل التي قد تؤثر في سلوك الإنسان، وتجعله يسلكُ منحىً معيّنًا، ومن هذه العوامل:-

١- **النوع:** فالذكر والأنثى مختلفان بسلوكياتهم، فنرى الذكر أكثرَ جرأةً وخشونةً، بينما المرأة أكثر هدوءًا ونعومةً ولينًا.

٢- **العمر:** فالشباب هم الأكثر جرأةً وإقدامًا وتهوّرًا في بعض الحالات، بينما يتّسمُ كبار السن بالرزانة والهدوء، ويتّسم الأطفال بالخوف غالبًا وعدم المخاطرة. العوامل الاجتماعية: وهي الظروف الاجتماعية المحيطة بالشخص، مثل العادات والتقاليد، والسلوكيات الثقافيّة المقبولة في المجتمع الذي يعيش به، فكل مجتمع له سماتٌ واضحةٌ تجبرُ الإنسانَ الذي يعيش به أنْ يأخذَها باعتبارِه، كما أنّ الحالة الاجتماعية للشخص نفسه سواء كان متزوجًا أو أعزبَ، أو لديه أولادٌ أم لا، كلّها تؤثّر في سلوكه.

٣- **العوامل الدينية:** فالإيمان بالله تعالى والانصياع لأوامره يجعل الإنسان يسلك سلوكَ المطمئن والواثق بعيدًا عن الخوف والحزن، كما أنه يعتقد بوجود الحساب والثواب والعقاب، مما يجعل سلوكه يأخذ منحنى المراقبة والابتعاد عن الأخطاء، على عكس الذي لا يؤمن بالله تعالى، فإنه يسلك منحنى المتخبّط الذي لا يعلمُ طريقَه، فيشعر بالخوف، وفقدان الرغبة بالحياة، والاضطراب.

٤- **العوامل الاقتصادية:** الوضع الماديّ للشخص نفسه وللمجتمع الذي يحيط به يؤثر في سلوكه الشرائي وطبيعة حياته، فيجعله يقبِلُ مثلًا على أنماطٍ من الحياة تتناسبُ مع هذه المؤثّرات الاقتصاديّة.

عوامل تحقيق التوازن:

كيف تحقق التوازن في حياتك؟

١- اكتب.

احرص على تدوين يومياتك. ليس عليك أن تكتب قدرًا كبيرًا، ليس عليك أن تكتب بشكل بليغ أو فني ولكن ضع هدفًا لنفسك أن تكتب على الأقل من أربع إلى خمس عبارات كل يوم. اكتب خواطرك حول الماضي، اكتب خواطرك حول الحاضر، اكتب أفكارك، اكتب عن حلم، اكتب عن هم. وما يعد مهمًا بالقدر نفسه، أنك إذا انتابك الغضب من شيء ما، سواء كان هذا الشيء ينتمي للماضي البعيد أو للحظة الحاضرة، فلا تتردد في كتابته. سوف تميل الهموم والمشاكل إلى التدفق من رأسك ومن قلبك عبر جسدك وعبر يدك لتجد مكانها على الورق، لإطلاق التوتر والتخلص منه، ولتهدئة الحنق والغيظ، ولاستحضار البوح والارتياح، وتنمية التفهم والاستيعاب.

اكتب الشيء وضعه عن كاهلك. عبر عن المشكلة بقلمك فلعلها لا تعود تزعجك بالقدر نفسه عندما تكتبها. وإن كان لم يسبق لك أن كتبت من قبل ذلك ببساطة ودون تردد. وإذا كتبت القليل، فاتبعه بالمزيد.

٢-أوجد التوازن المناسب بين كل من التمرين الجسدي، وقدر الراحة اللازمة، والتغذية.

على مستوى البدن والتمثيل الغذائي، لا نتشابه جميعنا في المنوال والآلية نفسها. هناك عملية تجريبية علينا جميعًا أن نخوض غمارها من أجل أن نكتشف مقدار ونوع الغذاء، والأنشطة البدنية، والاسترخاء والراحة، وذلك لكي نحدد ما نأكله ومقداره، ولكي نحدد أي نوع من الجهد البدني ومقداره كذلك، ولكي نحدد كم من الوقت نحتاج للنوم ولتجديد الطاقة والتأمل. وما يرشد رحلتنا في البحث عن تلك الإجابات هي النظريات المتوسعة للعصر الحالي، هي الدراسات والحقائق الخاصة بالصحة، مضافًا إلى كل ذلك الحس الغريزي الخاص بكل منا، وهنا أيضًا، سوف يلعب البندول دورًا مساعدًا، وخصوصًا عند استخدامه بالتعاون مع المعارف العامة والمشتركة.

وعلى أقل تقدير، قم بالمشي. لقد خلقت أجسادنا بآلية المشي، وضع في ذهنك الثلاث حقائق الواضحة والبديهية التالية:

أ) العقل السليم في الجسم السليم.

ب) ليست المسألة أن تستريح، ولكن كيف تستريح.

ت) خير الأمور الوسط.

٣- نظم أمورك.

يكون عقلك منظمًا عندما يكون ما حولك يتسم بالنظام والنسق. افتح صوانك وتخلص من فوضاه، افحص كومة من الأوراق ولا تبق إلا على ما هو ضروري منها، تفقد حافظة أوراقك ونقودك وتخلص من كل لا لزوم له فيها.

لقد أعدنا صياغة ما قاله المحلل " جورج كارلن": "كل شخص يمتلك كومة من الأغراض التي لا حاجة لنا بها إذا ما أزلت جميع الأغراض وأسقف المنازل فلن تجد أمامك إلا كومات وكومات من الأغراض والأشياء غير ذات الفائدة. وعندما نذهب لقضاء إجازة في مكان ما فإننا نعود محملين بحقائب تمتلئ بالمزيد من الأمتعة والأغراض لكي نضيفها إلى ما لدينا بالفعل من أمتعة".

٤- اقرأ السير الذاتية.

لن تجد درسًا حول الإنجاز والنجاح أعظم وأهم من الدروس التي تتعلمها عندما تقرأ قصص نجاح وإنجاز الآخرين سالفًا. أتينا على ذكر " ميلتون هيرشي". وعلى مدى عشرين عامًا من حياته الراشدة لم يلق ميلتون هيرشي إلا الإخفاق في العديد من المشاريع التجارية، لكنه آمن إيمانًا لا يتسرب إليه شك بأنه سوف يحرز نجاحًا كبيرًا في شيء ما ذات يوم. لم يستسلم أمام إخفاقاته، وأخيرًا بينما كان في الأربعينيات من عمره، بدأ يبيع الشوكولاتة. وما حدث بعد ذلك صار جزءًا من التاريخ الذي يعرفه الجميع. إن النموذج الذي ضربه على تحقيق نجاح بعد مشقة وانتظار طويلين وما نتج عنه من خير للإنسانية عمومًا يعد مفيدًا لجميع الناس.

وفي نهاية الأمر، فإن ثمة خطوة صوب السكينة والحياة الساحرة ألا وهي التالي:

٥- انظر إلى السحر الحقيقي، وراقبه وتفهمه.

استكشف ما هو السحر الحقيقي، وليس ما يقدمه الحواة والمتلاعبون بالأعين والعقول، بل استكشف تلك الأحداث الخاصة في حياتك أنت، الأحداث التي تتسم بأنها خارقة للمألوف ولكنها أيضًا ملموسة ويمكن الإحاطة بها، سواء لاحظتها من تجارب بعيدة أو تجارب كنت وثيق الصلة بها، وكذلك راقب تلك اللحظات التي ترجو أن تمتد وأن تستمتع بها وتتمنى لو عمرت للأبد، لأن التوقف عن التعامل مع اللحظات الخارقة للمألوف وكأنها معتادة ومسلم بها هو نفسه بداية معايشة السحر الحقيقي والإحساس به، وهذه هي الروعة الحقيقية.

الرغبة هي ما تضفي على اللحظات قيمتها، وكل قيمة تصنعها لحظات الرغبة.

التوازن والوسطية

...فالوسطية لا تتحقق إلا بالعمل؛ أي بالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر والإيمان بالله، وإذا ما فكرنا في عناصر الاستدامة التي هي «المجتمع» و«البيئة» وبالاقتصاد»، سوف نجد أن العمل الجاد لتحقيق الوسطية يمكن أن يصنع الاستدامة.

"الاستدامة هي مبدأ وسطي يعتمد على الأخلاق والقيم والسلوك اليومي للأفراد والجماعات للوصول إلى مبدأ التوازن على المستوى البيئي والاجتماعي والاقتصادي".

هذا التعريف المقتضب يمكن تطويره إلى آلية عمل متكاملة، فقد أثبتت جميع الدراسات حول الاستدامة أهمية الجانب السلوكي، أي أنه لا يمكن أن تتحقق الاستدامة دون وعي سلوكي عميق لدى الأفراد والجماعات، وهذا الوعي هو وعي أخلاقي يعتمد على قيم محددة وواضحة لا يمكن تجاوزها بأي حال من الأحوال، فدون هذا الجانب لا تتحقق الاستدامة حتى لو وضعت قوانين وأنظمة لأنها لن تلاحق الناس في بيوتهم، أي أن المطلوب هنا أن يكون الإنسان على قدر المسؤولية ويعلم أن تحقيق التوازن البيئي والاجتماعي والاقتصادي هو جزء من النظام الأخلاقي/السلوكي الذي يجب أن يؤمن به. ولعلني أشبه هذه الفكرة بالصوم الذي هو بين الله والعبد.

أي أنه يصعب تحديد كون الإنسان صائمًا فعلًا أو مفطرًا حتى وإن كانت مظاهر الصوم بادية عليه. والاستدامة في جانبها الأخلاقي هي بين الإنسان وربه.

التوازن النفسي والسلوكي في شخصية الرسول

إن الدارس لشخصية رسول الله ليجذب نظره ذلك التوازن الدقيق بين معالمها، مما لا يمكن أن تجده في أي بشر سواه، هذا التوازن -الذي يعد من أبرز دلائل نبوته- يتمثل في الكم الهائل من الشمائل ومحاسن الأخلاق التي اجتمعت في شخصيته عليه الصلاة والسلام، على نسق متعادل لا تطغى صفة على صفة، ولا توظف صفة في موقف لا تحتاجه، ولا تليق به، بل لكل مقامٍ مقال، ولكل حالة خصوصيتها، حتى لا يستطيع ذو عقل أن يقول: ليت ما أمر به نهى عنه، أو ما نهى عنه أمر به، أو ليته زاد في عفوه أو نقص من عقابه؛ إذ كلٌّ منه على أمنية أهل العقل وفكر أهل النظر.

١- التوازن النفسي في شخصية الرسول

حُقق التوازن النفسي في شخصية الرسول أسمى غايته، فكان ذا نفس سويَّة، تتمتع بمثالية يدركها من له أدنى معرفة بالسلوك النفسي وأبعاده، فما كان -عليه الصلاة والسلام- بالكئيب العبوس الذي تنفر منه الطباع، ولا بالكثير الضحك الهزلي الذي تسقط مهابته من العيون، ولم يكن حزنه وبكاؤه إلا مما يحزن ويبكي منه العقلاء في غير إفراط ولا إسراف..

٢- التوازن السلوكي في شخصية الرسول

كان التوازن السلوكي في شخصية الرسول أحد دلائل نبوته، فلقد جعل هذا التوازن من رسول الله القدوة العليا التي تمثلت فيها كل جوانب الحياة؛ فهو الأب والزوج ورئيس الدولة، والقائد للجيش، والمحارب الشجاع، كما كان المستشار والقاضي والمربي والمعلم والعابد والزاهد... إلى آخر صفاته -عليه الصلاة والسلام- التي كانت من الخصب، بحيث استوعبت كل جوانب حياة البشر الأمر الذي جعل من رسول الله المثل الأعلى للناس كافة على اختلاف طبقاتهم ومشاربهم، حتى تقوم الحجة على الناس مرتين مرة بالبيان النظري، ومرة بالبيان العملي.

وإليك بعض مظاهر هذا التوازن السلوكي:

١-التوازن النبوي بين القول والفعل:

شهدت البشرية في تاريخها الطويل انفصالًا بين المثل والواقع، بين المقال والفعال، بين الدعوى والحقيقة، وكان دائمًا المثال والمقال والدعوى أبر من الواقع والفعال والحقيقة. وهذا شيء يعرفه من له أدنى معرفة بالتاريخ والحياة، غير أن هذه الظاهرة تكاد تكون مفقودة في واقع الرسل وأتباعهم،

فهم وحدهم الذين دعوا الإنسانية إلى أعظم قمم السمو، ومثَّلوا بسلوكهم العملي هذه الذروة بشكل رائع مدهش وظهور هذا التوازن في حياة رسول الله العمليَّة كان على أعلى ما يخطر بقلب بشر، فهو العابد والزاهد والمجاهد والزوج... و... و... الذي ما كان يأمر بخير إلا كان أول آخذ به، ولا ينهى عن شر إلا كان أول تارك له.

٢- الصدق النبوي في الجد والدعابة:

(الصدق صفة أساسية لا بد أن يتمتع بها صاحب الرسالة، هذا الصدق لا بد أن يكون مطلقًا لا يُنقض في أي حال، بحث لو امتحن صاحب الرسالة في كل قول له لكان مطابقًا للواقع إذا وعد أو عاهد أو جد أو داعب أو أخبر أو تنبأ، وإذا انتقضت هذه الصفة أي نقض فإن دعوى الرسالة تنتقض من أساسها؛ لأن الناس لا يثقون برسول غير صادق، والرسول الصادق لا تجد في ثنايا كلامه شيئًا من الباطل في أي حال من الأحوال).

ولقد كان الصدق من أوضح السمات في شخصية رسول الله، وكفى دلالة على هذا الصدق أن قومه لقبوه بالصادق الأمين، بل إن أول انطباع يرسخ في نفس من يراه للمرة الأولى أنه من الصِدّيقين.

٣-التوازن الأخلاقي في شخصية الرسول:

من أبلغ وأجمع الكلمات التي وصفت أخلاق رسول الله، ما قالته السيدة عائشة رضي الله عنها: "كان خلقه القرآن". ولقد كانت هذه الأخلاق من السمو والتوازن ما جعل تواضعه لا يغلب حلمه، ولا يغلب حلمه بره وكرمه، ولا يغلب بره وكرمه صبره... وهكذا في كل شمائله صلوات الله وسلامه عليه، هذا مع انعدام التصرفات غير الأخلاقية في حياته.

٤- التوازن النبوي بين الحزم واللين:

(فرغم ما حباه الله به من الحلم والرأفة إلا أنه الحلم والرأفة التي لا تجاوز حدها، فكان يغضب للحق إذا انتهكت حرمات الله، فإذا غضب فلا يقوم لغضبه شيء حتى يهدم الباطل وينتهي، وفيما عدا ذلك فهو أحلم الناس عن جاهل لا يعرف أدب الخطاب، أو مسيء للأدب أو منافق يتظاهر بغير ما يبطن).

إنه اللين الذي لا يعرف الخور، والحزم الذي به تكون الرجال، فصلوات الله وسلامه عليه.

لقد سجل لنا التاريخ سير آلاف المصلحين والزعماء الذين عاشوا مناضلين من أجل فكرة أو مبدأ أفاد شعوبهم أو الإنسانية بعامَّة، ولكن لم تجتمع كل المبادئ الطيبة إلا في شخص الرسول في البيت والقيادة والأخلاق والعبادة والكثير من أوجه الحياة التي استنارت بمبعثه، فصلوات الله وسلامه عليه في الأوَّلين والآخرين.

٣- مفهوم الاتزان الانفعالي:

لا يمكن تحديد مفهوم واحد للاتزان الانفعالي مثله مثل باقي مصطلحات علم النفس وذلك يرجع إلى اختلاف وجهات النظر للباحثين وثقافاتهم ومنهجيتهم في البحث وسنحاول التعرض إلى بعض التعريفات المختلفة:

(١) يعرف الاتزان الانفعالي على أنه التحكم والسيطرة على الانفعالات والتعامل بمرونة مع المواقف والأحداث الجارية منها والجديدة مما يزيد من قدرته على قيادة المواقف والآخرين.

(٢) كما يعرف على أنه وسط فاصل على متصل ينتهي من ناحية عند الترددية، ومن ناحية أخرى عند الاندفاعية، وبهذا يكون الاتزان الانفعالي تحكمًا وسيطرة على الذات تتيح لصاحبها أن يحتل مكانة في نقطة ما من وسط المتصل.

(٣) ويعرف أيضًا بأنه حالة شعور بالرضا والسعادة نتيجة تكامل الفرد النفسي وتوافقه مع بيئته مما ينعكس على قدراته للتعامل مع المواقف الطارئة بالعقلانية والثبات والواقعية.

(٤) هو أحد الأبعاد الأساسية في الشخصية الذي يمتد على شكل متصل مستمر من القطب الموجب الذي يمثله الاتزان الانفعالي إلى القطب السالب الذي تمثله العصابية، وأن أي شخص يمكن أن يكون في أي مكان على هذا المتصل، ويمكننا أن نوصفه طبقًا لمكانه، وإن جميع المواقع محتملة، ويمثل الاتزان الانفعالي الشخص الهادئ، الرزين الثابت، المنضبط، غير العدواني، المتفائل، الدقيق.

(٥) هو حالة التروي والمرونة الوجدانية حيال المواقف الانفعالية المختلفة التي تجعل الأفراد الذين يميلون لهذه الحالة الأكثر سعادة، وهدوءًا وتفاؤلًا، وثباتًا للمزاج، وثقة في النفس. أما الأفراد الذين يعزفون عن هذه الحالة فلديهم مشاعر الدونية، وتسهل إثارتهم، ويشعرون بالانقباض والكآبة، والتشاؤم، ومزاجهم متقلب.

(٦) هو الحالة التي يستطيع فيها الشخص إدراك الجوانب المختلفة للمواقف التي تواجهه ثم الربط بين هذه الجوانب وما لديه من دوافع وخبرات وتجارب سابقة من النجاح والفشل تساعده على تعيين وتحديد نوع الاستجابة وطبيعتها التي تتفق ومقتضيات الموقف الراهن وتسمح بتكييف استجابته تكييفًا ملائمًا ينتهي بالفرد إلى التوافق مع البيئة والمساهمة الإيجابية في نشاطها وفي نفس الوقت ينتهي إلى حالة من الشعور بالرضا والسعادة.

وللتعرف على الاتزان الانفعالي بشكل أكبر، لابد من التمييز بينه وبين بعض المفاهيم الأخرى التي يكون التشابه معها كبيرًا، من هذه المفاهيم ما يلي:

النضج الانفعالي:

وهو يقاس بمدى ابتعاد الفرد عن السلوك الانفعالي الخاص بمرحلة الطفولة واقترابه من سلوك الراشدين.

ويلاحظ أن مفهوم النضج الانفعالي أشمل وأوضح وأعم من مفهوم الاتزان الانفعالي حيث يعرف النضج الانفعالي بأنه الدرجة التي يتخلى فيها الفرد عن السلوك الانفعالي المميز لمرحلة الطفولة ويظهر السلوك الانفعالي المناسب لمرحلة الرشد، وتتحدد الصفات الرئيسية للشخص الناضج في اثنتين:

- قدرته على التدرج في استجابته الوجدانية.
- قدرته على تأجيل بعض استجاباته.

ومن أهم خصائص النضج الانفعالي ما يلي:

١- القدرة على التحكم في انفعالاته، فلا يندفع، ولا يتهور، ولا يثور، بل يرفض ما لا يريد ويفرض ما يشاء.

٢- القدرة على كبح جماح شهواته، والسيطرة على نزواته، فهو قادر على تأجيل لذاته العاجلة أو الإرضاء السريع لدوافعه من أجل أهدافه الآجلة.

٣- تناسب الانفعالات مع مثيراتها، فلا يشطط في غضبه لأسباب تافهة فيسب ويشتم ويعتدي ويتجنى، ولا يبالغ في خوفه أو غيظه فيرتجف ويتشنج.

٤- يتخلى عن أساليب السلوك الطفلية كالأنانية وحب التملك.

٥- هادئ ومتزن انفعاليًّا، انفعالاته ثابتة، بينما الشخص غير الناضج متقلب انفعاليًّا أو مذبذب في انفعالاته لا يستطيع التنبؤ بسلوكه الانفعالي.

٦- الاعتماد على النفس والقدرة على تحمل المسئولية.

٧- القدرة على الاحتمال: تحمل الأزمات والنقد والإحباط أو الفشل.

٨- الأمن الانفعالي: ويعني أن يشعر الفرد بدرجة مناسبة من الأمن النفسي والاطمئنان فالفرد الذي لم يشبع حاجته إلى الأمن والذي لا يشعر بالاستقرار والطمأنينة لا يستطيع أن يواجه الحياة بمشكلاتها وصعوباتها والتي تحتاج منا إلى جهد نفسي لمواجهتها مواجهة الشخص الآمن انفعاليًّا لأنه لا يستجيب عندئذٍ إلى الموقف الخارجي فقط بقدر ما تتدخل في استجابته مخاوفه ومناحي قلقه وأنواع الصراع التي يعاني منها.

٤- الاتزان الانفعالي والنضج:

مما لا شك فيه أن عامل النضج يكمن خلف ظهور أنماط انفعالية متعددة عند الفرد، فهناك انفعالات لا تلاحظها عند الأطفال ثم تظهر بعد ذلك عندما يصلون إلى مرحلة معينة من النمو، ذلك أن النضج يزيد من التمايز في الإدراك وفي السلوك مما يساعد الفرد على التعبير عن الانفعال بدقة أكبر.

والواقع أنه ليس هناك اتفاق نهائي بين علماء النفس عن تعريف النضج الانفعالي ومضمونه، ولكن على وجه العموم يمكن التعرف على العناصر الآتية التي تكون هذا المفهوم:

١- ملاءمة الانفعال:

فالشخص الناضج يجب أن يستجيب الاستجابة المناسبة في الموقف المناسب بالكمِّ والكيف اللازمين، فلا ينفجر ضاحكًا في موقف جنائزي أو ينفجر غاضبًا إذا لمسته بعوضة صغيرة، فالانفعال يجب أن يتمشى مع الظروف الاجتماعية المحيطة، ويجب أن يتناسب مع الموقف من حيث الكم والكيف وأن يتناسب مع كم المثير وكيفه.

٢- الضبط الانفعالي:

يتضمن مفهوم النضج الانفعالي قدرة الفرد على ضبط انفعالاته والتحكم فيها، ويتضمن التحكم قدرة الفرد على إرجاء أو تأجيل إشباع دوافعه وحاجاته التي يشعر بها الآن، وهناك التحكم في ضبط الإثارة نفسها بحيث لا يظهر السلوك الخارجي الظاهري في الحال، وهناك الضبط بمعنى التحكم في مقدار الانفعال والخفض من شدته أو نغمته.

٣- من خواص النضج الانفعالي أيضًا غنى الانفعال وتنوعه وتمايزه:

بحيث ينفصل كل انفعال عن بقية الانفعالات الأخرى، وبحيث يكون واضحًا ومتميزًا عن غيره، فالشخص الناضج انفعاليًا يجب أن يحيا حياة انفعالية كلها غنى وثراء وغزارة، وتنوع فلا تكون كل حياته على وتيرة واحدة، فلا يكون غاضبًا أو ثائرًا على طول الخط أو سعيدًا هائجًا على الدوام.

الجدير بالذكر هنا أننا لا يمكن أن نزعم أن النضج الانفعالي معناه عدم وجود الانفعال على وجه الإطلاق، بل إن الحياة الخالية من الانفعالات تعتبر حياة شاذة، فنحن لا نستطيع أن ننكر وجود الانفعالات القوية، ولكن المهم في النضج هو أن يتعلم الفرد كيف يعيش مع الانفعالات، وأن يتعلم كيف يحتفظ بانفعالاته في المستوى المعقول، وفي حدود المعقول، فلا ثورة عارمة ولا بلادة تامة، بل القدرة على توجيه انفعالات الفرد نحو الأهداف المتكاملة والإيجابية في حياته من أجل المحافظة على حياته.

سمات الاتزان الانفعالي لدى الفرد:

١. قدرة الفرد على التحكم في انفعالاته وضبط نفسه في المواقف التي تثير الانفعال وقدرته على الصمود والاحتفاظ بهدوء الأعصاب وسلامة التفكير حيال الأزمات والشدائد.

٢. أن تكون حياته الانفعالية ثابتة رصينة لا تتذبذب أو تتقلب حسب أسباب ومثيرات تافهة.

٣. ألا يميل الفرد إلى العدوان وأن يكون قادرًا على تحمل المسئولية والقيام بالعمل والاستقرار فيه والمثابرة عليه أطول مدة ممكنة.

٤. توازن جميع انفعالات الفرد في تكامل نفسي يربط بين جوانب الموقف ودوافع الشخص وخبرته.

٥. قدرة الفرد على العيش في توافق اجتماعي وتكيف مع البيئة المحيطة والمساهمة بإيجابية في نشاطها بما يضفي عليه شعورًا بالرضا والسعادة.

٦. قدرة الفرد على تكوين عادات أخلاقية ثابتة بفضل تحكمه في انفعالاته وتجميعها حول موضوعات أخلاقية معينة.

طرق تحقيق الاتزان الانفعالي والقدرة على التحكم في الانفعالات:

هناك بعض القواعد أو المبادئ المقترحة في هذا الصدد، والتي يمكن من خلالها التحكم والسيطرة في الانفعالات ومنها ما يأتي:

١- التعبير عن الطاقة الانفعالية في الأعمال المفيدة، حيث يولد الانفعال طاقة زائدة في الجسم تساعد الفرد على القيام ببعض الأعمال العنيفة، ومن الممكن أن يتدرب الفرد على القيام ببعض الأعمال الأخرى المفيدة لكي يتخلص من هذه الطاقة.

٢- تقديم المعلومات والمعارف عن المنبهات المثيرة للانفعال حيث يساعد ذلك على إنقاص شدة الانفعال وبالتالي التغلب على الاضطراب الذي يحدث للأنشطة المتصلة به، فالطفل الذي يخاف من القطط مثلًا يمكن مساعدته على التخلص من ذلك عن طريق تزويده ببعض المعلومات التي تقلل من هذه الحالة لديه.

٣- محاولة البحث عن استجابات تتعارض مع الانفعال، فإذا شعر الفرد نحو شخص ما بشيء من الكراهية لأسباب معينة عليه أن يبحث عن أسباب أخرى إيجابية يمكن أن تثير إعجابه بهذا الشخص وتغير اتجاهه نحوه.

٤- عدم تركيز الانتباه على الأشياء والمواقف المثيرة للانفعالات، فإذا لم يستطع الفرد التحكم في انفعالاته عن طريق البحث عن الجوانب الإيجابية والسارة في الشيء مصدر الانفعال يمكنه أن يغير اهتمامه عن هذا الشيء إلى الأشياء والموضوعات التي تساعده على الهدوء والتخلص من انفعالاته وتوتراته.

٥- الاسترخاء: يحدث الانفعال عادة حالة عامة من التوتر في عضلات الجسم وفي مثل هذه الحالات يحسن القيام بشيء من الاسترخاء العام لتهدئة الانفعال وتناقصه تدريجيًا.

٦- عدم الحسم وإصدار الأحكام في الموضوعات والأمور المهمة أثناء الانفعال، ففترة الانفعال تمثل حالة من عدم التوازن لذلك يفشل الفرد في رؤية الأمور بشكلها الصحيح، وبالتالي تكون أحكامه غير صحيحة.

٧- أن يدرس الإنسان (كل مثقف) ما يستطيع تعلمه عن الحياة النفسية الانفعالية للإنسان عمومًا، وبذلك يعرف الإنسان مواطن قوته وضعفه، كما علم دوافع السلوك ومظاهر الانفعالات وبعض العمليات الإدراكية المصاحبة لذلك.

٨- أن يتعلم الإنسان كيف يسيطر على تعبيراته الانفعالية الظاهرية التي تخضع للضبط الإرادي، لذا كان الخلق بالتخلق والطبع بالتطبع والعلم بالتعلم والحلم بالتحلم والصبر بالتصبر.

٩- أن يبتعد الإنسان قدر الإمكان عن المواقف المثيرة للانفعالات الحادة والسيئة غير الخلقية، وكذلك ينبغي تجنب الأشخاص الذين يسببون التوترات الانفعالية السيئة، لأن وجود الإنسان في مواقف الإثارة والاستشارة يتطلب مزيدًا من القوة الكابحة لنجاح الضبط الانفعالي الإرادي، وهذا ما لا يمكن ميسورًا لكل إنسان، فالوقاية هنا تتمثل بالابتعاد عن المواقف الحرجة الدافعة لانفعالات غير مرغوبة، خير من الوقوع بتلك المواقف المثيرة ثم محاولة الخروج منها بسلام.

١٠- أن يحاول الإنسان إذا وجد نفسه في مواقف طارئة مفاجئة مثيرة أن يسحب نفسه انسحابًا نفسيًّا بتغيير الأجواء المهيمنة عليه انفعاليًّا.

١١- حاول إثارة استجابات معارضة للانفعال: ينجح بعض الناس في التخلص من الخوف إذا لجأوا إلى الصفير أو الغناء، وذلك لأن هذه الأعمال تحدث في النفس حالة من الرضا والسرور وهي حالة معارضة لحالة الخوف، ولذلك لا يلبث الخوف أن يزول تدريجيًّا.

١٢- تعلم أن تنظر إلى العالم نظرة مرحة: إنك تستطيع أن تتغلب على كثير من الانفعالات الشديدة إذا حاولت أن تبحث في المواقف التي تثير انفعالك عن عناصر يمكن أن تثير ضحكك أو سخريتك أو سرورك.

الإسلام والاتزان الانفعالي:

حيث إن القرآن ذكر الطمأنينة على أنها هي الاتزان الانفعالي وأعلى درجات السعادة والاطمئنان والاستقرار في الدنيا والآخرة هي الإيمان بالله تبارك وتعالى لقوله تعالى: (الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُم بِذِكْرِ اللَّهِۗ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ) [الرعد: ٢٨] وحقت لتلك القلوب أن تطمئن وتسعد لصلتها بربها، وتطمئن لشعورهم بقربها له وتسكن وتستأنس قلوبهم بذكر الله وتوحيده فلا يشعرون بقلق واضطراب من سوء العقاب، وجيء بصيغة المضارع لإفادة دوام الاطمئنان واستمراره، وهناك آيات كثيرة تحدثت عن الطمأنينة في القرآن الكريم بصور متعددة منها:

١- قول الله تعالى: (يَا أَيَّتُهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّةُ ٢٧ ارْجِعِي إِلَىٰ رَبِّكِ رَاضِيَةً مَّرْضِيَّةً ٢٨) [الفجر ٢٧ - ٢٨] أي يأيتها النفس الطاهرة الزكية، المطمئنة بوعد الله، المطمئنة في السراء والضراء، وفي البسط والقبض، وفي المنع والعطاء المطمئنة فلا ترتاب، المطمئنة فلا تنحرف، المطمئنة فلا تتلجلج في الطريق. والتي لا يلحقها اليوم خوف ولا فزع ارجعي إلى رضوان ربك وجنته، راضية بما أعطاك الله من النعم، مرضية بما قدمت من عمل.

٢- وإن الإسلام دعا إلى ضبط الانفعالات وتحبيب الانفعالات الإيجابية مثل كظم الغيظ والحب والرحمة والشفقة والتوكل والود والبعد عن الانفعالات السلبية المنفرة كالغضب والانتقام والكراهية والحقد ودعا إلى القضاء على جذور الانفعال المرضي ومسبباته، مما يلعب دورًا هامًّا في تحقيق الاتزان الانفعالي لدى الفرد وهذا يتبين من خلال النصوص التالية:

٣- دعا الإسلام المسلم إلى كظم الغيظ حيث يقول الله تعالى في محكم التنزيل (الَّذِينَ يُنفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاظِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِۗ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ) [آل عمران: ١٣٤].

٤- ودعا الإسلام إلى اليسر في التعامل مع الناس والرفق بهم والتلطف معهم وهذا كله من شأنه أن يخفف من التعرض للانفعال: لقول النبي صلى الله عليه وسلم " إن الله يحب الرفق في الأمر كله " (رواه البخاري: ٦٠٩٣).

٥- ودعا الإسلام إلى عدم الغضب والحذر منه عن أبي هريرة - رضي الله عنه - أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: " ليس الشديد بالصرعة، إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب " (رواه البخاري: ٢٨١٦).

٦- ودعا الإسلام إلى التوكل على الله وعدم الجزع والقنوط لقول الله تعالى: (قُل لَّن يُصِيبَنَا إِلَّا مَا كَتَبَ اللَّهُ لَنَا هُوَ مَوْلَانَا ۚ وَعَلَى اللَّهِ فَلْيَتَوَكَّلِ الْمُؤْمِنُونَ) [التوبة: ٥١].

٧- ونهى الإسلام عن الألفاظ الجارحة والبذيئة وبيَّن أنها مدخل لكثير من الانفعالات السلبية مثل الغضب والحقد والكره لقول الله تعالى: (وَقُل لِّعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنزَغُ بَيْنَهُمْ ۚ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا) [الإسراء: ٥٣].

٨- ونهى الإسلام عن السخرية والتنابز بالألقاب التي تعتبر هي التي تستثير كثيرًا من الانفعالات السلبية كالحقد والكره لقول الله تعالى: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّن نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ ۖ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ ۖ بِئْسَ الِاسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ ۚ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ) [الحجرات: ١١].

هذه بعض الآيات والأحاديث وبعض نصائح الدين الإسلامي التي تدعو إلى البعد عن الانفعالات السلبية والتمسك بالانفعالات الإيجابية لكي يتحقق لدى الفرد المسلم الاتزان الانفعالي ولتحقيق الصحة النفسية والطمأنينة، لأن الله هو الذي خلقنا وهو أعلم بالذي يحقق لنا التوافق النفسي والاتزان الانفعالي والسعادة في الدنيا والآخرة وهو قادر على أن يضع لنا الدواء المناسب، ولو استعرضنا ما في هذا المنهج الرباني من أحاديث وآيات تدعو لهذا لما وسعنا ذلك لأنه لا تكاد تخلو من الدعوة إلى فضيلة أو تنهى عن رذيلة، وكل ذلك يساعد على تحقيق الاتزان الانفعالي لدى الفرد.

فالإسلام يدعو إلى ضبط الانفعالات والتحكم فيها وعدم قمعها، وإن اتباع منهج الإسلام يحقق كل ذلك لقول الرسول صلى الله عليه وسلم " تركت فيكم ما إن تمسكتم به لن تضلوا بعدي أبدًا كتاب الله وسنتي " وهذا جامع لكل الأمور.

هذا هو كتاب التمارين لفصل (القدرات النفسية) يأتي تتميمًا للمقرر، وتكميلًا للبناء التعليمي للدارس، فلا يحصل كمال الفائدة المرجوة من المقرر إلا بحل التمارين.

السؤال الأول:

◈ **هل المفتي في حاجة إلى مهارة التعامل مع الضغوط؟**

- نعم
- لا

السؤال الثاني:

◈ **الضغوط أربعة، هي:**

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

السؤال الثالث:

◈ **اذكر ٣ آثار للضغوط على النفس؟**

....، ....، ....

السؤال الرابع:

◈ **التحليل المنطقي من طرق التعامل مع الضغوط؟**

- صواب
- خطأ

السؤال الخامس:

◈ ما معنى إدارة الذات؟

....

السؤال السادس:

◈ من مهارت إدارة المشاعر:

السؤال السابع:

◈ كيف ترسم صورة جميلة لذاتك؟

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

السؤال الثامن:

◈ رتب ثلاثة من أبرزعوامل تنمية الذات وفق أهميتها؟

السؤال التاسع:

◈ اذكر أدلة من القرآن والسنة على المرونة النفسية؟

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

السؤال العاشر:

◈ اذكر مثالا للتوازن النفسي والسلوكي عند الرسول؟

....

....

المصادر:

- تيري لوكر وأولجا جريجسون، سيكولوجية إدارة الضغوط، بيروت: دار الفكر العربي، ٢٠١٤.
- نعيم عبد الوهاب شلبي، إدارة الضغوط الحياتية من منظور اجتماعي معاصر، المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ٢٠١٥.
- د. محمد موسى الشريف، الثبات، القاهرة: دار الأندلس الجديدة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨.
- محمد سعيد، الطريق إلى المرونة النفسية، الإسكندرية: كلية التربية جامعة دمنهور، ٢٠١٢.
- روبير هوفمان، ٢٥٠ مهارة ذهنية: قدرات عقلك الخارقة، القاهرة: مكتبة الهلال للنشر والتوزيع، ٢٠١٠.
- د. بندر آل جلالة، المرونة النفسية، الرياض، دار التشكيل، ٢٠٢٢.
- يسري عبد المحسن، التوازن النفسي، القاهرة: دار المعارف، ٢٠٢٠.
- محمد عبد الحميد علي، تحقيق التوازن النفسي في القرآن الكريم، الطائف: كلية الشريعة والأنظمة، ٢٠١٧.

أهداف المقرر:

-أن يدرك الدارس أهمية جماعية الفتوى ورأي الجماعة

-أن يلم الدارس/المفتي بمهارات العمل الجماعي.

-أن يجيد العمل ضمن فريق جماعي لتعظيم الاجتهاد في الشئون الإفتائية.

-أن يتقن الدارس المهارات التنظيمية والتعاونية والإدارية.

مفردات المقرر:

-المحور الأول: العمل الجماعي

-المحور الثاني: الذكاء الاجتماعي

-المحور الثالث: المهارات التنظيمية

الفصل الخامس

مهارات العمل الجماعي

يتعرض الفقيه في كثير من الأحيان بطبيعة عمله الإفتائي إلى العمل ضمن فريق جماعي لإنجاز المهام وتعظيم الاجتهاد في الشئون الإفتائية، وقد وضع الإمام الشافعي قاعدة الإجماع في الفقه للتأكيد على فكرة جماعية الفتوى وأهمية رأي الجماعة عن الرأي الفردي بشأن تنزيل أحكام الفقه على الواقع، وهو ما يجعل العمل الجماعي جزءًا لا يتجزأ من عمل المفتي أو الفقيه.

ولذلك فإن الإلمام بمهارات العمل الجماعي أمر لا فكاك منه للمفتي كي يتمكن من أداء العمل بكفاءة وفاعلية وقدرة عالية، إذ يتطلب العمل ضمن فريق اكتساب وإتقان عدد متنوع من المهارات التنظيمية والتعاونية والإدارية وامتلاك ذكاء اجتماعي ذي درجة عالية من المرونة والقوة في الوقت نفسه.

وقد يتطلب العمل الإفتائي من المفتي أن يعمل ضمن فريق أو أن يكون قائدًا يقوم هو بتشكيل الفريق وقيادته، ولذلك نتناول في هذا الفصل تسليط الضوء على العمل الجماعي ومفهومه وعناصره وأهميته، بالإضافة إلى المهارات التنظيمية والذكاء الاجتماعي، بينما يتناول الفصل التالي مهارات القيادة والإدارة.

وبذلك ينقسم هذا الفصل إلى ثلاثة محاور رئيسية كالتالي:

- المحور الأول: العمل الجماعي
- المحور الثاني: الذكاء الاجتماعي
- المحور الثالث: المهارات التنظيمية

العمل الجماعي

يمنحنا العمل الجماعي القدرة على تجاوز قدراتنا المحدودة، وإنجاز مهام لن يكون في استطاعتنا أداؤها بمفردنا، وبالتالي فهو طريقة مثالية لتحقيق مكاسب جماعية وفردية في آن واحد.

ويتطلب العمل الجماعي أولًا هدفًا مشتركًا، ورغبة في تحقيقه والتزامًا بمقتضيات ذلك، قد يكون هذا الهدف مهنيًّا أو شخصيًّا. يمكنك العمل كفريق لتحريك الأريكة صعودًا على الدرج أو إطلاق مشروع عمل أو لعب كرة القدم، لا يهم ماهية المشروع أو الهدف إنما المهم القدرة على النجاح في تحقيقه على أكمل وجه.

مزايا العمل الجماعي

يتضمن العمل الجماعي مزايا عدة، نذكر أهمها فيما يلي (ملحوظة//توضع في ٥ دوائر)

١- الإنتاجية والإلهام

عندما يبدأ أعضاء الفريق في العمل معًا سيرون كيف يعزز ذلك الإنتاجية. قد تحقق الفرق الأمور الكبير والمهام الصعبة بسهولة أكبر من الأفراد، يؤدي هذا بشكل مباشر إلى رفع معدلات الإنتاجية.

لكن هناك مكسبًا آخر لهذا العمل الجماعي ألا وهو التحفيز الدائم؛ إذ يمكن أن تحفز النتائج والأهداف المتحققة بالفعل الآخرين على الالتزام بأهدافهم، حتى لو واجهوا تحديات.

٢- تحقيق أهداف أكبر

يثبت العمل الجماعي الفعال أن الفريق يمكنه أداء مهام عظيمة، ويصاحب ذلك توسيع لأهدافه والدفع بها قُدمًا. الفريق الناجح لن يظل ثابتًا عند نقطة معينة لفترة طويلة. وإنما سيتم تحفيز المديرين لتحديد أهداف الفريق الجديدة، وسيرغب الموظفون من جميع المستويات في تحدي أنفسهم وتطوير مهاراتهم الخاصة.

٣- التطور الذاتي

على الرغم من أن العمل الجماعي ينطوي على جهد جماعي نحو هدف واحد فإن معظم الأهداف تتطلب مساهمات فردية. في بيئة كهذه يمكن لأعضاء الفريق تغيير استراتيجيات عملهم وتطوير مهاراتهم؛ نتيجة للتواصل مع أقرانهم بشكل متكرر.

يمكن أن تعمل فرص التعلم من نظير إلى نظير في بعض الأحيان كتطوير مهني وشخصي. حتى عندما لا يدرب أعضاء الفريق بعضهم البعض من خلال مشاركة المهارات أو العرض فهم على الأقل يحسّنون المهارات التي تسهّل العمل الجماعي، مثل: الاستماع النشط والتواصل والتعاطف والقدرة على التكيف.

٤- بناء العلاقات

العلاقات المثمرة والهادفة في مكان العمل هي نتيجة العمل الجماعي المتسق؛ فكلما زاد عدد أعضاء الفريق الذين يثقون ببعضهم البعض؛ للوصول إلى الأهداف التنظيمية، زادت الفرص المتاحة لهم للتواصل وتكوين علاقات.

٥- الفريق المتناغم

إذا أردت أن تنجح كمؤسسة في تجربة العمل الجماعي فعليك أن تركز على صنع الفريق المتناغم، ويجب أن يتسم هذا الفريق بعدد من السمات لكي يكون فريقًا ناجحًا، نذكر منها ما يلي:

التواصل الفعال

التواصل الجيد هو أساس الفرق الفعالة، ويمكن أن يؤدي إلى تحسين أداء الفريق. كما يساعد الاتصال أعضاء الفريق في تداول المعلومات المهمة بشكل مناسب، مثل: المواعيد النهائية وتوقعات الإدارة من أفراد بعينهم، وكل ما يتعلق بالأمور المهنية.

وقد يساهم التواصل الفعال في تسهيل المحادثات الصعبة لمعالجة أي توترات في مكان العمل بشكل مناسب. يمكن أن يصبح توصيل التعليقات الإيجابية أيضًا سمة مهمة للفرق الناجحة.

الاحترام

عادة ما يكون العمل الجماعي الجيد ممكنًا في البيئات التي تعزز الاحترام، فقد يساعدك فهم تفرد فريقك في تحديد نقاط القوة الفردية التي ترفع من مستوى المجموعة.

عندما يشعر الناس بقبول أعمارهم وخلفياتهم الثقافية والمسميات الوظيفية الخاصة بهم وأفكارهم ونمط حياتهم فإنهم يصبحون أكثر استعدادًا للانخراط مع الآخرين.

التقبل

يمكن أن يساعد قبول الأفكار والأسئلة والمخاوف الطارئة في تشجيع المشاركة. عندما يشعر أعضاء الفريق بأن الآخرين يقدّرون مداخلاتهم فمن المرجح أن يتحدثوا بطلاقة ويميطوا اللثام عن مخاوفهم.

وقد يساهم تشجيع أفكار بعضهم البعض والإجابة عن الأسئلة دون إصدار أحكام في الشعور بأنهم مسموعون ومحل تقدير الآخرين واحترامهم.

التعاون

عندما يتواصل أعضاء الفريق بشكل جيد ويشعرون بالأمان ويعرفون أنهم محترمون فإنهم سيصبحون مهيئين بشكل أفضل للعمل معًا لتوليد أفكار جديدة وحل المشكلات وتحسين العمليات. ولكي يتعاون الفريق بشكل جيد من المفيد أن يتلاءم مزيج الشخصيات والأفكار معًا بشكل جيد.

وغالبًا ما يكون العمل الجماعي الجيد ممكنًا داخل المجموعات التي تعرف كيفية العمل معًا وطرح الأفكار بشكل فعال.

القيم المشتركة

عند العمل كجزء من فريق قد يكون وجود قيم مشتركة أمرًا مهمًا؛ إذ يمكن أن تساعد الفرق في العمل معًا نحو تعريف واضح للنجاح، كما تساعد أيضًا أعضاء الفريق في الشعور بالارتباط والفهم والدعم المتبادل.

عوامل تنمية مهارات العمل الجماعي

١ - تحديد الأهداف

عن طريق العمل الجماعي يسعى جميع الأفراد إلى تحقيق هدف واحد عام مشترك، ذاك هو جوهر القضية، لكن طرحًا بهذا الشكل قد يكون مغرقًا في المثالية، فقد يقول قائل: ما الفائدة التي ستعود علي إن تحقق هذا الهدف المشترك؟

المؤكد أن تحقيق الهدف العام للشركة ينطوي على مكاسب للجميع، وتتناسب المكاسب طرديًا مع مستوى الناس في الإدارة ومواقعهم في التراتب الوظيفي. لكن هل هذا كل شيء؟ مؤكد أيضًا أنه لا.

فعندما تنخرط في إنجاز هدف عام مشترك يجب عليك أن تفكر في تحقيق هدف شخصي لك، تنجزه خلال انخراطك في العمل الجماعي ذاك. هذا الهدف الشخصي أحد أهم العوامل التي تعينك على تنمية مهارة العمل الجماعي.

٢ - توضيح الأدوار

لو لم يعرف كل واحد من أعضاء الفريق دوره المنوط به بدقة ووضوح فسوف يتحول العمل الجماعي إلى نوع من الفوضى.

لذا؛ إذا أردت أن تعزز مهارة العمل الجماعي لديك أو حتى لدى مرؤوسيك وأعضاء فريق فلزامًا عليك أن تبين لكل واحد _أو حتى لنفسك_ الدور المطلوب منه بدقة ووضوح؛ فمن شأن هذا أن ييسر على الجميع إنجاز المهام المختلفة، كما أنه يصنع حالة من الانتظام في سير العمل.

٣- العقلية الإيجابية

حتى أفضل فرق العمل وأكثرها كفاءة ستواجه، لا محالة، العديد من المشاكل، وهنا تأتي أهمية العقلية الإيجابية كأحد تلك العوامل التي تساعدك في تطوير وتعزيز مهارة العمل الجماعي.

فحين تفكر بإيجابية فسوف يشعر أفراد فريقك بأنهم قادرون على مواجهة وتخطي المشكلات التي تعترض طريقهم، والعكس أيضًا صحيح.

٤- إدارة الوقت بكفاءة

أكثر ما يخيف في العمل الجماعي أن النتيجة النهائية مرتهنة بعمل الجميع؛ وبالتالي فإن أداء واجبك على النحو الأمثل متوقف على أداء بقية الأشخاص العاملين معك.

ومن هنا تنبع أهمية إدارة الوقت بكفاءة؛ فإذا لم يتمكن فريق العمل ككل أو كل على حدة من إدارة وقته بكفاءة وفعالية فسوف يعم التقصير، وتتأثر في النهاية النتيجة التي يسعى الجميع إلى تحقيقها.

٥- المكافأة والتحفيز

ما الذي يضمن لك كقائد فريق استمرار جذوة الشغف متقدة لدى الجميع؟ لا شيء سوى التحفيز الدائم، والمكافأة على الإنجازات حتى ولو كانت صغيرة؛ فمن خلال هذا ستضمن صقل وتطوير مهارة العمل الجماعي لدى الجميع.

بل إنك بهذا الصنيع ستدفعهم إلى فعل المزيد، وإلى تعزيز التعاون والتواصل فيما بينهم.

٦- قواعد الفريق وأهدافه

على الرغم أنه من المهم أن يشعر الناس بالحرية في مشاركة آرائهم والتحدث بصراحة مع بعضهم البعض في فريق، إلا أنه لا تزال هناك حاجة إلى بعض القواعد الإرشادية.

وبصفتك مديرًا أو قائدًا يعود الأمر إليك لإنشاء هذه العناصر ومشاركتها مع الفريق، فليس متوقعًا أن ينجح عمل جماعي لم يعرف أفراده ما الهدف الذي يعملون من أجله، أو حتى إذا لم يكونوا مقتنعين بهذا الهدف.

•تشكيل فريق العمل:

عند اختيار الأشخاص الذين يتمتعون بالكفاءة والمقدرة لمهمة معينة، لا بد من اتباع الخطوات التالية:

١- شرح العمل والمهمة وماهيتها.

٢- تحديد مواصفات الشخص المناسب لهذه المهمة.

٣- وضع إعلان يحدد الشروط التي يجب أن تتوفر في الموظف.

٤- إجراء المقابلات الشخصية لمعرفة الموظف عن قريب.

٥- اختيار الشخص المطلوب التي يتمتع بالصفات والمزايا التي تطلبها الوظيفة.

الأدوار المهمة في الفريق الفعال

القائد | المبادر | المحرك – المشجع | الموفق – المنسق | الناقد البناء

١- القائد:

هو الذي يتمتع بروح الفريق والقادر على الانسجام مع أعضاء الفريق وهو الذي يتحمل الاختلاف وينصت إلى غيره ويحاول فهمهم، وهو الذي يعدل من مواقفه إذا ما اقتنع بالحاجة لذلك ويسارع إلى الاعتراف بأخطائه، هو امرؤ واسع الأفق، لا يتعامل مع الناس على إنهم قوالب ثابتة. ذو همة عالية وقدرة على مواجهة التحديات (بكل ذلك وغيره يستطيع إدارة الفريق نحو الهدف)) ومهما كان مستوى نبوغ القائد أو براعته فإنه يحتاج مساعدة غيره لتقديم أقصى ما عنده.

٢- المبادر:

هو الذي يقدم أفكار وأساليب وطرق مختلفة لتطوير العمل، أو المبادرة إلى تولي المسؤوليات الأكثر صعوبة التي لا يقبل عليها معظم الدعاة لأسباب مختلفة.

٣- المحرك – المشجع:

يعمل على تحفيز الدعاة في الفريق ويبعث النشاط فيهم لتحقيق الإنجازات، فيثني على الجهود جامعًا بين الحث والتشجيع.

٤- الموفق–المنسق:

يسعى إلى توضيح العلاقة بين الأفكار والمقترحات التي يتقدم بها الدعاة في الفريق، ويقوم بإزالة سوء الفهم الذي قد يحث بين الأخوة في العمل، ويقوم بصياغة منظومة متكاملة ومترابطة بين الأفكار والمقترحات.

٥- الناقد البناء:

يقوم بتقويم النتائج التي توصل إليها الفريق بنزاهة وموضوعية مع الاستدراك والتعديل بأسلوب تشجيعي يساعد على استدرار مزيدًا من الأفكار.

تشكيل فريق عمل

تحتاج الإدارة في كثير من الأحيان إلى فريق عمل للقيام بمهمة ما، وتحقيق هدف مشترك. لهذا تعمل على جمع عدد من الأشخاص، يعملون مع بعضهم مقدرين الهدف النهائي، يحددون دور كل واحد منهم فيه. وللحصول على فريق عمل متماسك، ينبغي مراعاة تنظيم توزيع الأعضاء حسب الكفاءة والجدارة لكل منهم وفقًا للترتيب الآتي:

- القائد أي الشخص الذي ينظم عمل الفريق نحو التقدم ولإنجاز الأعمال وفق برمجة محددة.
- الأشخاص الذين يقومون بالأعمال للخطة الموضوعة سابقًا (الموظفون).
- المفكرون أو أولئك الذين يسلكون طرقًا فريدة لإتمام الأعمال.
- الأعضاء الذين يهتمون بعلاقات الفريق الداخلية والخارجية.

مهارات إدارة المشروع وبناء فريق العمل:

تعريف عملية بناء الفريق

هي عملية إدارية وتنظيمية تخلق من جماعة العمل وحدة متجانسة، متماسكة، متفاعلة، وفعالة، وهي عملية مخططة تستهدف تكوين جماعة مندمجة ملتزمة قادرة على أداء مهام معينة وتحقيق أهداف محددة من خلال أنشطة متعاونة ومتفاعلة.

وهي عملية تستهدف تحسين فاعلية جماعة العمل من خلال أسلوب العمل، وعلاقات الأعضاء ببعضهم، ودور القائد تجاه الفريق.

افتراضات بناء الفريق

١. أن إنجازات الفريق أكبر من مجموع إنجازات الأفراد.

٢. لكي تزيد إنتاجية الجماعة، يجب أن يتعاون الأعضاء وينسقوا جهودهم لإنجاز المهمة المطلوبة.

٣. لكي يقبل الأفراد على المساهمة الفعالة، يجب أن يؤدي الفريق إلى إشباع الحاجات الاجتماعية والنفسية لهم.

٤. زيادة فاعلية الفريق تؤدي إلى تحسين فاعلية المنظمة ككل.

٥. يساعد بناء الفريق الأعضاء على فهم سلوكهم الوظيفي والشخصي، ووضع الخطط لتطوير إنجازاتهم.

أسباب استخدام الفرق:

١. وجود مهام ذات طبيعة خاصة تستدعي وجود فريق بخبرات متعددة.

٢. قصور الجماعة في تحقيق المهام المطلوبة.

٣. وجود مشكلات يعجز الفرد الواحد أو التنظيم الإداري عن حلها.

٤. وجود فرص جديدة يمكن اقتناصها.

٥. احتياج المنظمة إلى أفكار جديدة.

٦. وجود تحديات ومخاطر تواجه المنظمة.

٧. وجود مشكلات في السلوك التنظيمي أو الاجتماعي.

إن بناء الفريق هو أحد الأساليب الفعالة للحصول على أداء أفضل، وإنجاز أسرع، وعلاقات إنسانية أعمق، إلا أنه ليس الحل السحري للمشكلات التنظيمية، فهناك العديد من الحلول والأسلحة الأخرى التي يجب دراستها والمفاضلة بينها.

شروط تكوين فريق العمل:

١. أن يكون بناء الفريق نابعًا من رضاء العاملين واقتناعهم ورغبتهم وليس بقرار مفروض من الإدارة.

٢. أن يكون هناك سبب قوي لتكوين الفريق.

٣. أن تكون العلاقة بين أعضاء الفريق اعتمادية تبادلية.

٤. أن يتساوى الأعضاء في أهميتهم داخل الفريق.

٥. أن يتفهم الأعضاء أدوارهم وأدوار الآخرين.

٦. أن يتوفر لدى القائد والأفراد الرغبة الأكيدة في إنجاح مهام الفريق.

٧. توافر حد معقول من الثقة والارتباط والاحترام والرغبة في التعاون والقدرة على تحمل الآخرين وتقبل اختلاف وجهات النظر.

مقومات بناء الفريق

هناك ثلاثة عناصر تؤثر على بناء الفريق وتحدد درجة فاعليته: العنصر الفني، العنصر الإنساني والعنصر البيئي.

العنصر الفني: ويقصد به نوع النهمة المطلوب إنجازها، مدى صعوبتها، المعلومات المتاحة، الأساليب المختلفة لتحقيقها، والأدوات والأجهزة اللازمة لإنجازها.

العنصر الإنساني: وهو يتمثل في القائد وأعضاء الفريق.

العنصر البيئي: وهو يتمثل في البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية.

عناصر الفريق

١ - قائد الفريق:

هو المسئول عن تحقيق التنسيق والتكامل والتفاعل بين أعضاء الفريق، ويجب أن تتوافر فيه السمات التالية:

- يكون بينه وبين الأعضاء قدر كبير من الثقة والاحترام والتعاون.
- يكون مقتنعًا بأهداف الفريق مخلصًا في تحقيقها، جادًّا في قيادة الأعضاء للوصول إليها.
- يجب أن تتوفر فيه شخصية ناضجة، وخبرة عملية مناسبة.
- يعمل القائد مستشارًا للفريق، يقوم بتسهيل مهمة الأعضاء، وترسيخ القيم والقواعد السلوكية، وتوجيه وتعليم الأعضاء، وتقديم النصح والمشورة.

٢ - أعضاء الفريق:

تؤثر النقاط السلوكية الآتية على نجاح الفريق:

- عدد الأعضاء وخبراتهم ومهنهم ومكانتهم في التنظيم الأساسي للمنظمة.
- القيم السائدة بينهم، ودرجة الانتماء والولاء للفريق.
- قدرتهم على العمل الجماعي، ومدى استعدادهم للتعاون.
- مهارات الاتصال وعلاقاتهم الاجتماعية.
- الروح المعنوية والمشاعر والاتجاهات.
- الدوافع المتنوعة لدى الأفراد ومدى إشباعها.

٣ - البيئة التنظيمية:

- المنظمة التي ينتمي إليها الأفراد: أهدافها، رسالتها خططها، ومواردها.
- تركيب الإدارة العليا، وفلسفتها، وسياساتها.
- نظم الحوافز وتقييم الأداء، والتدريب، وفرص النمو.

٤- البيئة الاجتماعية:

- المؤثرات الاقتصادية والاجتماعية لبيئة المنظمة والفريق.
- يلاحظ أن البيئة الاجتماعية تكون أكبر تأثيرًا على الفريق، لأن عادات المجتمع وأعرافه تتغلغل في اتجاهات وسلوكيات الأفراد.

شروط نجاح الفريق

نستخلص من كل ما سبق الشروط الآتية لنجاح الفريق:

- أن يتولى القائد التخطيط بمشاركة الأعضاء، وتنسيق الجهود بينهم.
- أن يكون الأعضاء على علم بالمهام المطلوبة، واقتناع بأهميتها، وقدرتهم على تحقيقها.
- أن تتوافر لديهم المهارات اللازمة لأدائها.
- أن تتوفر الرغبة في التعاون لتحقيق الهدف، والالتزام بتقديم المساهمات لباقي الأعضاء.
- أن تتوفر اتصالات مفتوحة ومعلومات متاحة للجميع.
- أن يتوفر بين الأعضاء الثقة والاحترام والمساندة، والرغبة في إذابة الاختلافات.
- أن يتوفر نظام فعال للثواب والعقاب " المادي والمعنوي".

مراحل بناء الفريق

تمر عملية بناء الفريق بخمس مراحل أساسية: مرحلة التكوين، مرحلة الصراع، مرحلة وضع القواعد، مرحلة الأداء، مرحلة الإنهاء.(ملحوظة//توضع في ٥ مربعات)



١- مرحلة التكوين

هي أولى خطوات التحول من الفردية إلى الجماعية، حيث يتحول الفرد من كونه فردًا إلى عضو، ومن كونه وحيدًا إلى كونه متفاعلًا، ومن كونه مستقلًّا إلى مشارك، وهي مرحلة اختبار يكتشف فيها الفرد العلاقات الملائمة مع أعضاء الفريق، ويكتشف فيها البيئة النفسية والاجتماعية للفريق.

يسود في هذه المرحلة خليط من الشعور بالفرح بعضويته في جماعة، والتفاؤل بالقدرة على النجاح، والتوقع للنتائج الممكنة، والفخر لاختياره، والقلق والخوف من الفشل، والشك في المهمة وفي باقي الفريق، والتشوق تجاه الفريق.

ويبدي الأعضاء في هذه المرحلة سلوكًا يكون خليطًا من الأدب والمجاملة، والتعامل الرسمي مع الآخرين، محاولة فهم المهمة المطلوبة، التعرف على طرق الإنجاز، التعرف على السلوكيات المقبولة والمرفوضة، البحث عن مصادر للمعلومات، ومحاولة التعرف على المشكلات المحتملة وطرق مواجهتها، الشكوى من الصعوبات المتوقعة سواء أكانت حقيقية أم وهمية، بعض الضيق والتبرم، والتردد والإحجام.

لدعم الأفراد في هذه المرحلة يمكن التهيئة المبدئية والتمهيد وتقديم المعلومات لتوضيح رسالة الفريق، وأهدافه، والمهمة المطلوبة، ومعايير النجاح، إبراز السلوك المرغوب والمرفوض، وتدريب الأعضاء على أداء المهام مع التركيز على المهارات التي تنقصهم.

٢- مرحلة الصراع

هي أصعب المراحل في بناء الفريق، حيث يبحث فيها كل عضو عن مكانه ومكانته، وتبدو فيها الأهداف صعبة أو غير قابلة للإنجاز، وقد ينفد فيها صبر الأعضاء، فيجادلون، ويثورون، ويعترضون، ويقاومون، وينشأ النزاع بينهم، وقد يترك بعضهم الفريق، وقد ينحشر الفريق في هذه المرحلة ولا يحقق أي إنجازات.

يسود في هذه المرحلة شعور بتضارب وجهات النظر، والمقاومة والرفض، والحيرة، وعدم القدرة على التفكير السليم، وقد يشعرون بالارتياح عند وجود طاقة أمل في النجاح.

ويبدي الأعضاء في هذه المرحلة سلوكًا يتسم بالجدال والمناقشة والتحدي، والتنافس والصراع، واستخدام وسائل الدفاع السيكولوجية من إسقاط، وتبرير، وانسحاب، وهجوم، وأحلام يقظة، كما يبدءون في التشكيك في الأهداف والمهام، ويميل بعضهم إلى الثورة وفقدان السيطرة على الأعصاب، والدفاع الشديد عن وجهة النظر الشخصية.

يمكن مساعدة الفريق في هذه المرحلة بالتوضيح وتقديم المعلومات، والتحفيز وتأكيد قدراتهم على أداء المهمة، وتوضيح أمثلة لمهام مماثلة وكيف تم إنجازها، وكذلك استخدام أساليب حل النزاع من توفيق، تحاشي، تنازل، تكيف، تعاون ومشاركة.

٣- مرحلة وضع القواعد

بعد انقضاء مرحلة الصراع، تبدأ مرحلة قبول الأعضاء لبعضهم بعضًا، وللأدوار التي سيلعبونها، وللفريق ككل. تتميز هذه المرحلة بانخفاض حدة النزاع، وبدء التعاون، ثم تزايده تدريجيًّا. وهي مرحلة وسيطة تمهد للمرحلة التالية وهي مرحلة أداء المهام، لذلك يجب ألا تطول هذه المرحلة أو يتوقف فيها الفريق، ولكن يبدأ التعاون الفعلي والاتفاق بين الأعضاء للوصول إلى الهدف المشترك.

وفي هذه المرحلة يتم وضع القواعد للعلاقات والمعاملات بين أعضاء الفريق، ليصبح الهدف هو الرباط أو العقد غير المكتوب الذي يجمع الفريق.

يكون شعور الأفراد في هذه المرحلة هو تقبل العضوية في الفريق، قبول الهدف المشترك، الراحة النفسية لحل النزاعات، والالتزام والعزم على التعاون والمشاركة، ويكون سلوكهم في هذه المرحلة هو العمل على تسوية لخلافات، تبادل المعلومات، الصراحة والتعبير عن المشاعر، وتكون العلاقات الاجتماعية والشخصية مرحة ومسترخية.

ويمكن مساعدة الفريق بتشجيع المشاركة بين الأفراد، وتنمية الالتزام الذاتي والشعور بالمسئولية، والتأكد من وضوح الأهداف، وإعطاء المعلومات اللازمة، وبدء عمل خطط وجداول العمل، وتوفير التدريب اللازم.

٤- مرحلة الأداء

هنا يبدأ الأعضاء في القيام بأدوارهم، ويمارسون تخصصاتهم المهنية أو الوظيفية، كل في مجاله، ويمارسون علاقات التعاون والترابط، ويتعرف كل عضو على دوره وتوقعات الآخرين، ويتفهم كل عضو نواحي القوة والضعف لديه ولدى الآخرين، ويفكر أعضاء الفريق في طرق الإنجاز وزيادة الفاعلية، ويمارس القائد دوره كموجه ومدرب وناصح، ويساعد الأعضاء على تقييم أدائهم.

ويسود الشعور بالرضا، حيث تبدأ خطوات التقدم ونتائجه في الظهور، والشعور بالثقة بالآخرين، حيث تكون الأمور قد استقرت وتعرف الأعضاء على بعضهم البعض، وكذلك الثقة بالنفس، وتنمو الرغبة في أداء الدور المطلوب للوصول إلى الشعور بالإنجاز وتحقيق الذات.

ويتسم سلوك أفراد الفريق بالتعاون، والقدرة على التنبؤ بالمشكلات، والرغبة في تفاديها أو علاجها، وتحمل المخاطرة من أجل تحقيق الهدف، والانغماس في الفريق، ويمكن مساعدة الفريق أيضًا بالتوجيه والتدريب والتشجيع والمؤازرة.

٥- مرحلة الإنهاء

تحدث في حالة الفريق الذي يتكون لأداء مهمة معينة ينتهي دوره بانتهائها، مثل إدخال تغيير معين، أو الإعداد أو تنفيذ مشروع ما. وقد ينجح الفريق في مهمته أو يفشل، ويكون على القائد أن يدرس مع الفريق العوامل التي أدت للنجاح أو الفشل، والدروس المستفادة، وكيفية عرض النتائج على الآخرين، والتقييم الكلي للتجربة.

ويكون شعور الأفراد في حالة النجاح الفخر والبهجة والمرح والاعتزاز والحزن لانفضاض الفريق، بينما في حالة الفشل يكون الشعور بالإحباط والغضب والإحساس بالعجز وربما الحزن لانفضاض الفريق.

يتسم سلوك الأفراد في حالة النجاح بالشكر والتقدير بين القائد والأعضاء بعضهم بعضًا، والتكاسل عن إجراءات انقضاض الفريق، وفي حالة الفشل يكون استخدام وسائل الدفاع السيكولوجية من إسقاط، وتبرير، وانسحاب، وهجوم، وأحلام يقظة.

مهارات إدارة الفريق بنجاح:

العمل كفريق يمثل مهارة نجاح، ويشترط التركيز والوضوح والتدوين والموضوعية وتجنب الفردية والاتصال، ويهدف إلى التطوير وحل المشكلات يتم عبر اختبار المشكلة والتخطيط للعلاج ودراسة المشكلة والمناقشة الجماعية. إن مهارات النجاح في العمل تشمل مهارات التعامل والتواصل مع الآخرين، وإقامة العلاقات الإنسانية الجيدة، والمقدرة على العمل كجزء من فريق، هذه المقدرة التي أضحت حاجة ماسة لمواجهة متطلبات عالم العمل، فالتعاون بين الناس (أفرادًا وجماعات) والعمل معهم، أصبح من ضرورات الحياة، سواء استخدمت في ذلك مهارات الاتصال المباشر أو غير المباشر.

أسس ومهارات العمل الجماعي

- استمع إلى أفكار الآخرين. عندما يتحدث الآخرون عن أفكارهم بحرية يمكن لهذه الأفكار أن تكون بداية لتوليد أفكار أخرى.
- تحاور مع الآخرين حول أهداف الفريق.
- ساعد أفراد مع إظهار الاحترام للطرف الآخر ودعم أفكاره.
- شارك فريق العمل على تحقيق البيئة المناسبة للعمل.
- لكي يعمل الفريق بكفاءة يجب تنمية مهارات التواصل بين الفريق واستخدام وسائل التواصل المختلفة مثل البريد الإلكتروني.

الفريق الفعال

هو مجموعة أفراد لها هدف مشترك تتناسب أعمال ومهارات كل فرد من أفراده مع عمل ومهارات الآخرين. ويحقق أهدافه بأكثر طريقة فعالة ثم يكون مستعدًّا لقبول مهمات أكثر تحديًا، إذا كان هذا مطلوبًا.

اختيار الأشخاص

عند اختيار الأشخاص الذين يتمتعون بالكفاءة والمقدرة لمهمة معينة، لا بد من اتباع الخطوات التالية:

١- شرح العمل والمهمة وماهيتها.

٢- تحديد مواصفات الشخص المناسب لهذه المهمة.

٣- وضع إعلان يحدد الشروط التي يجب أن تتوفر في الموظف.

٤- إجراء المقابلات الشخصية لمعرفة الموظف عن قرب.

٥- اختيار الشخص المطلوب الذي يتمتع بالصفات والمزايا التي تطلبها الوظيفة.

فوائد العمل الجماعي

العمل الجماعي يحقّق الأهداف ويختصر المسافات ويوفّر الوقت، فعندما ترى الأفراد يعملون مجتمعين تراهم أقدر على تحقيق أهدافهم، كما أنّهم يوفّرون على أنفسهم وقتًا وجهدًا كانوا سيتكبّدونه لو عملوا فرادى متفرّقين.

١- حل المشاكل: العقل الواحد لا يمكن أن يجعل أفكارًا مختلفة تخرج من بعضها البعض. كل عضو في الفريق لديه مسؤولية المساهمة المتساوية وتقديم وجهة نظرهم الفريدة من نوعها بشأن المشكلة للوصول إلى أفضل الحلول الممكنة. العمل الجماعي يمكن أن يؤدي إلى قرارات أفضل، منتجات، أو خدمات. نوعية العمل الجماعي قد تكون فعالة من خلال تحليل العناصر الستة التالية من التعاون بين أعضاء الفريق: التواصل والتنسيق والتوازن من مساهمات الأعضاء والدعم المتبادل والجهد والترابط.

٢- العمل الجماعي وسيلة لتبادل الخبرات والمعارف؛ فحين يجتمع عددٌ من الأفراد ليعملوا عملًا جماعيًّا ترى كلّ واحدٍ منهم يستفيد من أخيه، فيتعلّم منه ويستفيد من خبراته ويتبادل معه المهارات والمعرفة في إطارٍ من مشاعر المحبّة والأخوّة المتبادلة.

٣- تنمية المهارات الاجتماعيّة وتنمية روح العمل ضمن الفريق الواحد؛ فالعمل الجماعي يجعل من الإنسان اجتماعيًّا يحبّ النّاس ويتفاعل معهم، كما يسعى لاكتساب مهارات اجتماعيّة من خلال تفاعله مع النّاس، ومن يخوض تلك التجربة بلا شك لن يعمل بعدها لوحده بسبب معرفته لقيمة العمل الجماعي وفوائده.

الذكاء الاجتماعي

الذكاء (تاريخه وقياسه):

يرجع تاريخ قياس الذكاء إلى (٢٠٠٠ عام) إذ وضعت في الحضارة الصينية مجموعة من الاختبارات الموضوعية التي استخدمتها السلطات المحلية في الأقاليم المختلفة بتوجيه من الإمبراطور لاختيار أفضل المرشحين للوظائف المختلفة على المستويين (المحلي والقومي)، وتتألف هذه الاختبارات من اختبارات تقيس (الاستعداد للقراءة والكتابة والحساب والقانون).كما قدم أفلاطون على لسان أساتذة سقراط نظرية حول القدرات العقلية إذ قسم البشر إلى ثلاث فئات، هي: (الحكام-الفلاسفة، وهي في أعلى سلم القدرات العقلية، ثم القادة العسكريون، ثم العمال والفلاحون في أدنى السلم)، ويعد أفلاطون هذه التقسيمات محددة وراثيا. كما يقسم أفلاطون الناس على وفق نوع المعادن إلى ثلاثة أقسام (فالحكام مصنوعون من الذهب، والقادة مصنوعون من الفضة، أمَّا العمال والفلاحون فمصنوعون من الحديد)، وهذا التحديد الأفلاطوني هو الشكل النهائي غير القابل للتغيير، ولا يمكن مناقشته، لكن أرسطو رأى هذا القياس وعدَّ الناس معادن غير كافية، ما اضطره إلى الربط بين الوظائف العقلية والمخ، ووجد أنَّ الذكاء يتكون من ثلاثة جوانب: (الجانب الأول نظري) يتعلق بفهم الجوانب المجردة، أما (الجانب الثاني) فهو عمل يتصل بالمهارة في الحياة العملية، (والجانب الثالث) إنتاجي، يتعلق بالقدرة على الإبداع والابتكار.

ولم يكن العرب بعيدين عن محاولات دراسة الذكاء: فقد ذكر "ابن الجوزي" جانبين رئيسين من الذكاء:

أولهما الذكاء اللفظي، وهو ما يتجلى في الاهتمام بمعاني المفردات والقدرة على معرفة المعنى الواحد باختلاف الكلمات المعبرة عنه.

وثانيهما: الذكاء العملي، أو القدرة على حل المشكلات التي تعتمد على إدراك المشكلة وسرعة الاستجابة لها، وجاءت دراسة "ابن جوزي" في ضوء أهمية اللغة في حياة العرب قبل الإسلام وبعده.

وبعد النظرة القاصرة للذكاء، دخلت البشرية مرحلتها العلمية في دراسة الذكاء والقدرات العقلية في أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين، على يد الإنكليزي (فرنسيس غالتون) والفرنسي (ألفريد بينيه).

وسيكون هناك قدر كبير من الاختلاف في الرأي، إذا طلب من الكثير من علماء النفس الذين يبحثون في العمليات العقلية أن يعرفوا الذكاء إذ يفترض علماء السلوك أن " الذكاء في جوهره قدرة عامة واحدة، بينما يحاول آخرون البرهنة على أنَّه يعتمد على كثير من القدرات المنفصلة، والمهارات المتميزة وهي":

١- الجمع والطرح والضرب والقسمة

٢- الكتابة بيسر

٣- فهم الأفكار المقدمة في صور مكتوبة

٤- الاحتفاظ بالانطباعات

٥- حل المشكلات المعقدة بالإفادة من الخبرات السابقة

٦- إدراك الاحجام والعلامات المكانية بدقة

٧- سرعة مطابقة الأشياء ودقتها

مفهوم الذكاء:

كما هو معروف فإن فكرة اختلاف الأفراد في القدرات فكرة مقبولة على نطاق واسع، وعلى أساس هذه الفكرة يمكن تسمية الفرد بأنه ذكي أو أكثر ذكاءً أو أقل ذكاءً، " وإنَّ الاتفاق على تعريف محدد للذكاء أمر صعب فمثلًا يطلق معلم الرياضيات على طالب معين بأنه ذكي في حل المعادلات الرياضية، في حين أنَّ هذا الطالب نفسه لا يتمكن من الاستمرار في الحديث مع طالب آخر أكثر من ثلاث جمل، لذلك فإن الخبراء غير محصنين من الاختلاف حول ماهية الذكاء إذ طلب من مجموعتين من الخبراء تحديد ماهية الذكاء في مدتين متباعدتين، الأولى كانت عام (١٩٢١) والأخرى عام (١٩٨٦) وأعطت هاتان المجموعتان تعريفات متباينة للذكاء أمكن تلخيصها بمحورين أساسيين، هما:

- المحور الأول: الذكاء هو القدرة على التعلم من التجارب.
- المحور الآخر: الذكاء هو القدرة على التكيف مع البيئة التي يعيش فيها الفرد".

وإنَّ فكرة تباين الأشخاص من حيث الذكاء موجودة منذ زمن، وتولد جدل كبير حول معنى الذكاء، وإنَّ علماء النفس لم يتوصلوا إلى اتفاق محدد حول مفهوم الذكاء على الرغم من تعدد المفهوم واختلافه الذي يكونه كل عالم حول الذكاء، إلاَّ أنَّ التعريفات معظمها تتحدث عن قدرة الفرد، وإنَّ هناك عدم اتفاق على القدرة التي تشير إليها هذه التعريفات، ويقصد به "مجموع قابليات الفرد للعمل المجدي والتفكير المنطقي والتعامل المستمر مع البيئة".

ويعرف الذكاء بأنه "القدرة الكلية للفرد على العمل الهادف والتفكير المنطقي والتفاعل الناتج مع البيئة".

"ويعد مفهوم الذكاء من أكثر المفاهيم السيكولوجية التي يدور حولها الحوار والجدل، ليس فقط بين علماء النفس والمشتغلين بالقياس، وإنما يبين مستعملي اختبارات الذكاء والمختبرين، ويرجع ذلك إلى ما ترتب على هذا المفهوم وأساليبه القياسية من تعدد وجهات النظر في المجالين التربوي والاجتماعي، غير أنَّ ذلك لم يمنع علماء النفس من الاستمرار بقياس الذكاء وبناء اختبارات تتميز درجاتها بالثبات وفاعليتها في التنبؤ بما يدل على أنَّ هذه الاختبارات تقيس شيئًا معينًا إذ أظهرت اختبارات الذكاء ارتباطات مرتفعة تصل إلى (٨٠٪) بين البعض منها وهذا ما يؤيد وجهات نظر بعض علماء النفس الذين يؤيدون استعمال اختبارات الذكاء لقياس القدرات الفردية للأشخاص المختبرين".

وتوجد مجموعة أخرى من التعريفات توحد بين الذكاء وبين القدرة على التكيف أو التوافق مع البيئة التي تحيط بالفرد، وينقسم الذكاء إلى:

١- الذكاء المادي: وهو القدرة على معالجة الأشياء والموضوعات المادية ويتجلى ذلك في المهارات اليدوية والحسية والحركية.

٢- الذكاء المجرد: وهو القدرة على فهم الأفكار والمعاني والرموز والمفردات ومعالجتها.

٣- الذكاء الاجتماعي: هو القدرة على فهم الآخرين والتفاعل معهم.

ومن خلال ما تقدم يمكن تحديد بعض القدرات التي تسود مفهوم الذكاء، في تعريفات الذكاء

معظمها وهي:-

١- القدرة على التفكير المجرد.

٢- القدرة على التعلم.

٣- القدرة على حل المشكلات.

٤- القدرة على التكيف والارتباط بالبيئة.

ويرى الباحثون في تباين القدرات التي تشكل تعريفات متنوعة عن الذكاء أَنها لا تعني بالضرورة استقلال بعضها كليًّا عن بعض، فجوانب التشابه بينها أكبر من الاختلاف، فعلى سبيل المثال فإن القدرة على التفكير المجرد تعزز القدرة على التعلم، وإنَّ القدرة على حل المشكلات تكمن في القدرة على التكيف.

ومن خلال ما سبق يتضح أنَّ الأفراد يختلفون في حياتهم اليومية من ناحية تصرفاتهم اليومية، وإذا كان السبب في ذلك يرجع إلى نمط معين من السلوك لكان أداء الأفراد يتشابه في تصرفاتهم تجاه المشكلة الموحدة، لأن أجهزتهم الحيوية واحدة وجميعهم ينتمون إلى الجنس البشري، ويختلف الأفراد في تصرفاتهم على الرغم من وجودهم في بيئة واحدة.

ويمكن التمييز بين الجوانب النفسية للذكاء والتي تتمثل في:

١-التكوين المعرفي: هناك فروق فردية في الذكاء وفي القدرات الخاصة.

٢-الوظيفة العملية المعرفية: أي طبيعة الذكاء من حيث التمييز بين العمليات العقلية التي تحتاج إلى ذكاء مرتفع والى ذكاء أقل.

٣-عوامل بيولوجية، وعوامل نفسية، وعوامل إجرائية.

عناصر الذكاء:

- الذكاء التكيفي: إذ يتضمن تعديل سلوك الفرد كي يتمكن من إنجاز مهمات جديدة بنجاح.
- الذكاء يرتبط بالقدرة على التعلم: فالأفراد الأذكياء يتعلمون بشكل أسرع وأسهل من الأفراد غير المصنفين بالذكاء.

- الذكاء يرتبط بالثقافة التي يحيا فيها الفرد: فالسلوك الذكي في ثقافة ما ليس بالضرورة أن يكون سلوكًا ذكيًّا في ثقافة أخرى.
- الذكاء يشتمل على توظيف المعرفة السابقة: في تحليل المواقف الجديدة والعمل على استيعابها للإفادة منها في مواقف جديدة.
- الذكاء يتضمن التنسيق والتفاعل: بين مجموعة متباينة من العمليات العقلية المعقدة.

تشير بعض الدراسات إلى أن الذكاء العام وحده لا يضمن نجاح الفرد وتفوقه، وإنما يحتاج الفرد إلى الذكاء الاجتماعي الذي يعد مفتاح النجاح في المجالات العلمية والعملية، إذ إن الفرد لا يعيش في مجتمعه بمنأى أو معزل عن الآخرين بل له علاقاته وتفاعلاته مع أفراد المجتمع الذي يعيش فيه، والذي ينبغي عليه فهم نفسيتهم وشخصياتهم التي تندرج تحت ذكائه الاجتماعي ومدى قدرته على فهم من حوله.

ويرتبط الذكاء الاجتماعي إيجابيًّا بمجموعة من المتغيرات المرغوبة شخصيًّا واجتماعيًّا، مثل جودة العلاقات الاجتماعية للفرد، والرضا عن الحياة، ويرتبط بالعلاقات الإيجابية مع الأصدقاء، والأفراد الأكثر ذكاء اجتماعيًّا أكثر قدرة على التكيف الاجتماعي والمخالطة الاجتماعية، وهم أفضل في جانب الصحة النفسية والبدنية، وأكثر اهتمامًا بمظهرهم الخارجي، وهم أكثر تفوقًا من الناحية الأكاديمية.

الذكاء الاجتماعي:

يمتد مفهوم الذكاء الاجتماعي بأصوله إلى (إدوارد ثورنديك Thorandike)، في كتاباته المبكرة عام ١٩٢٥. وفي إطار نموذج الذكاءات المتعددة عرف جاردنر الذكاء الاجتماعي على أنه مفهوم واسع نسبيًّا يشمل عددًا من القدرات، مثل القدرة على استشفاف المشاعر الإنسانية، والدوافع والحالة المزاجية والنفسية للآخرين. والقدرة على بناء العلاقات الناجحة وإبداء التعاطف تجاه الآخرين، وعلى العمل كعضو فاعل في فريق.

ويعرف الذكاء الاجتماعي بأنه قدرة الفرد على فهم نوايا ودوافع ورغبات الآخرين، مع تكوين علاقات اجتماعية ناجحة معهم في ضوء مراعاة آداب السلوك والعادات والتقاليد، بالإضافة إلى القدرة على حل المشكلات الاجتماعية مما يؤدي إلى التوافق الاجتماعي ونجاح الفرد في حياته الاجتماعية.

تعريفات الذكاء الاجتماعي:

- الذكاء المستخدم في تعامل الفرد مع الآخرين، وفي العلاقات الاجتماعية، ويشير إلى أن الذكاء الاجتماعي العالي مرادف لمفهوم اللباقة.
- قدرة الإنسان على إدراك مشاعره أو عواطفه ومشاعر الآخرين وعلاقته بهم، والتعبير عنها وتنظيم الانفعالات التي تساعد على النمو العقلي والوجداني، وتحقيق السعادة لنفسه ولمن حوله وكسب محبتهم، وحل مشكلاتهم والتعاطف معهم وذلك بروح تتسم بالمثابرة.
- لقدرة على التصرف مع الناس بكياسة ولباقة.
- قدرة الفرد على إدراك العلاقات الاجتماعية، وفهم الناس والتفاعل معهم وحسن التصرف في المواقف الاجتماعية، مما يؤدي إلى التوافق الاجتماعي، ونجاح الفرد في حياته الاجتماعية.

ويتضمن الذكاء الاجتماعي الأبعاد التالية:

١- الإدراك الاجتماعي وهو قدرة الفرد على فهم أفكار ومشاعر ونوايا وانفعالات وسلوكيات الآخرين.

٢- التوافق الاجتماعي: وهو حسن التعامل مع الآخرين والتأثير فيهم والتأثر بهم وتكوين علاقات ناجحة معهم.

٣- المعرفة الاجتماعية: وهي معرفة الآداب العامة للسلوك والعادات والتقاليد الاجتماعية.

٤- الكفاءة الاجتماعية: وهي حسن التصرف في المواقف، وحل المشكلات الاجتماعية.

ويحتوي الذكاء الاجتماعي على جانبين هما:

الجانب المعرفي ويشمل الإدراك الاجتماعي، والمعرفة الاجتماعية.

الجانب السلوكي، ويشمل التوافق الاجتماعي، والكفاءة الاجتماعية.

وهناك مهارات للذكاء الاجتماعي هي:

١- مهارة التعبير الانفعالي، وهي المهارة في إرسال التعبيرات الانفعالية، والقدرة على التعبير الدقيق لما يشعر به من تغيير في حالته الانفعالية.

٢- مهارة الحساسية الانفعالية وهي المهارة في استقبال الاتصالات غير اللفظية من الآخرين وتفسيرها.

٣- مهارة الضبط الانفعالي، وهي القدرة على التحكم الانفعالي، وتوصيل الانفعالات من خلال الأدوار التي يقوم بها الفرد.

٤- مهارة التعبير الاجتماعي، وهي القدرة على التفاعل مع الآخرين، والالتزام بالسلوك الاجتماعي، وفهم المعايير الاجتماعية.

٥- مهارة الضبط الاجتماعي، وهي القدرة على تحقيق الانسجام مع أي نوع من المواقف الاجتماعية.

النظريات المفسرة للذكاء الاجتماعي:

بالرغم من حداثة موضوع الذكاء الاجتماعي إلا أنَّه تم التأصيل له من خلال النظريات التي تحدثت عن التفسيرات المختلفة للذكاء الاجتماعي حيث وضعت تفسيرات مختلفة للذكاء الاجتماعي تبعًا لاختلاف المنهج الذي اتبعه كل باحث في تناوله للسلوك الإنساني وتفسيره له وستعرض الباحثة بعضًا من هذه النظريات التي حاولت توضيح الذكاء الاجتماعي.

١- النظرية الضمنية:

وتشمل الأفكار الرئيسية التالية، والتي تمثل خصال الشخص الذكي اجتماعيًّا:

- أن يكون حساسًا لمشاعر الآخرين، وأن يحترم حقوقهم ووجهة نظرهم، وأن يكون مخلصًا لهم ومهتمًا بهم، وأن يكون شخصًا يعتمد عليه، وأن يتميز بقدر عال من المسؤولية الاجتماعية.
- أن تكون لديه مهارات وسيليه جيدة، أي يعرف كيف يتم إنجاز الأعمال، وأن يمتلك مهارات اتصال إنساني عالية الكفاءة، ويستطيع أن يحدد أهدافه ولديه قدرات قيادية.
- أن تتوفر لديه الكفاءة الاجتماعية، وتعني السهولة الاجتماعية، والتي تشتمل على عدة خصائص، يدخل فيها:
  - تمتع الفرد بالمشاركة في الأنشطة الاجتماعية، والاندماج فيها، وأن يكون متكِّيفًا اجتماعيًّا منفتحًا على الناس وأن يكون سهلًا معهم.
  - قوة التأثير النفسي، والتي تشير إلى خصائص مثل: مفهوم الذات الإيجابي وأن يكون لديه استبصار جيد بذاته والنظرة الواقعية للحياة.

٢- النظرية الظاهرية:

هذه النظرية تؤكد على مجموعتين من القدرات التي يتميز بها الشخص الذكي اجتماعيًا، وهي:

- سهولة التكيف: وتتمثل في القدرة على التكيف مع أي مجموعة بشرية، والتأقلم معها.
- قوة الشخصية: وتتمثل في التصرف الجيد في المواقف الاجتماعية.

المهارات التنظيمية

غالبًا ما يجد الكثير منا صعوبة في تنظيم حياته سواء في حياته العملية أو الاجتماعية، ويجد نفسه في حيرة من أمره غير قادر على تنظيم الوقت وتقديم واجباته كما يتمنى، أو قد يجد صعوبة في الحضور للاجتماعات في أوقاتها دون تأخير.

وقد يكون السبب هو عدم وضع خطة سليمة فتكون ليست مفيدة للشخص، وتمنعه من تحقيق أهدافه أو ما يرغب في تحقيقه في يومه، فالذي يجب أن يعرفه كل شخص هو كيف يقوم بصقل مهاراته التنظيمية.

ويقصد بالمهارات التنظيمية جميع المهارات التي ترتبط ارتباطًا وثيقًا بتنظيم وترتيب كل شيء كما أنها ترتبط بزيادة الإنتاج ووضع أولويات للمهام الأساسية وإنجاز المهم قبل القابل للتأجيل بالإضافة إلى أنها تضم عدة مهارات، وتساعد المهارات التنظيمية على إدارة المهام الموكلة إليك وتلبية التوقعات المرجوّة منك، وتحقيق النتائج في الوقت المناسب. تساعدك المهارات التنظيمية على تركيز وقتك وجهدك ومواردك على العمل المهم. تساعد المهارات التنظيمية أيضًا في إبقاء جميع أصحاب المصلحة على المسار الصحيح لتحقيق الأهداف المشتركة. من خلال القيام بذلك، فإنك لا تمنع أعضاء الفريق من إحراز تقدم في منجزاتهم.

أهمية المهارات التنظيمية

تؤثر المهارات التنظيمية بشكل كبير على حياتك سواء العملية أو المهنية أكثر مما تتخيل. ألا تصدقني؟ حسنًا، فقط لاحظ مستوى إنتاجيتك عندما تعمل في مكان مفعم بالفوضى والأوراق وبواقي الأطعمة السريعة التي طلبتها بالأمس أو مجموعة من الملفات الضخمة. ما مدى سرعتك وإنتاجيتك حينها؟

العديد من الدراسات تؤكد أن كلما زادت المشتتات حولك تعسر على العقل اللاواعي للإنسان أن ينجز بشكل أسرع كما يزيد من مستوى الضغط العصبي عليك.

أنواع المهارات التنظيمية:

١ - مهارة التنظيم المادي

والتنظيم المادي هو كل ما يتعلق بتنظيم الأشياء المادية، سواء كانت أشياء بالمنزل أو أشياء أخرى على نطاق أوسع، على سبيل المثال ترتيب الغرف بالمنزل أو ترتيب وتنظيم مبنى كامل بحيث تتحقق الراحة للشخص ولمن حوله، إذ إن التنظيم المادي له فوائد متعددة ومنها أنه يؤدي للراحة النفسية والجسدية، بالإضافة لتوفير الكثير من الوقت الذي قد يهدر عند عدم وجود التنظيم، وفي عدم وجود التنظيم قد يفقد الإنسان الممتلكات الخاصة به وقد يفقد الأشخاص أيضًا لذلك لا بد من وجود التنظيم المادي في حياتنا.

٢ - مهارة التخطيط

يقصد بالتخطيط وضع الخطط الناجحة قبل البدء في تنفيذ أي عمل حيث إن بدون وجود خطة يصبح الهدف حلمًا وليس واقعًا يتطلب تحقيقه، وبالنسبة للتخطيط في المشاريع فيعني أن يقوم الشخص بتحديد المصادر والفترة الزمنية التي يتم تنفيذ المشروع بها، ثم يجب أن يقوم الشخص بتوفير تلك المصادر مع تحديد أنسب الأوقات اللازمة بالإضافة إلى وضع الخطط البديلة في حالة حدوث عقبات أو مشكلات في الخطة الأولى.

٣- مهارة إدارة الوقت

من أهم المهارات التي يجب أن يكون الفرد ناجحًا فيها هي مهارة إدارة الوقت حيث إنه إذا كان الفرد فاشلًا فيها فإن حياته تصبح كالفوضى.

٤ - مهارة إدارة المصادر

عندما يفكر شخص ما في تنفيذ مشروع معين فإنه يجب أن يستخدم مصادر موثوق بها، فإن كانت المصادر سليمة ويعتمد عليها فإن الخطة تنجح بالفعل، لذا يجب أن يسعى الفرد لتحسين المصادر المتاحة له، وللتنظيم دور هام في عملية إدارة المصادر حيث إن قدرة الشخص على تحديد المصادر الموجودة يعتبر نوعًا من أنواع التنظيم بالإضافة إلى ضرورة استخدام هذه المصادر بالطريقة الصحيحة وفي الوقت المناسب.

٥- مهارة التفويض

ليس من الضروري أن تكون كل الأعمال الملقاة على عاتق الشخص في مشروع ما، أن يديرها كلها بدون تكليف أي شخص ممن هم حوله من المستفيدين، فهناك أشياء كثيرة في الحياة قد يكون الفرد غير قادر على إنجازها كلها بنفسه، ومع مهارة التفويض يقوم الشخص بوضع الرجل المناسب في المكان المناسب أي يفوض أو يكلف الأشخاص المحيطين به من العائلة أو الأصدقاء بعمل بعض المهام ليساعدوه على إنجاز مهامه لتحقيق أفضل إنتاجية في وقت أسرع.

كيفية تطوير المهارات التنظيمية

لكي يكتسب الشخص المهارات التنظيمية فإنه يمر بعدة مراحل أولها أن يقوم بتنظيم أفكاره داخل عقله ثم يقوم بتنظيم الأماكن التي سيستخدم فيها هذه المهارات بالإضافة إلى محافظته الجيدة على ترتيب وتنظيم الأشياء من حوله، ويجب أن يكون مدركًا للنصائح الآتية التي سوف تساعده على الوصول للمهارات السابق ذكرها:

١ . تخلص من الفوضى لتحسين الإنتاجية

في بعض الأحيان، نشعر بالإرهاق عند القيام بمهمة التخلص من الفوضى لدينا، ونميل إلى تقديم الأعذار عند عدم إنجازها. بل وندعي أنه ليس لدينا الوقت، أو أن هناك الكثير من المهمات التي يجب القيام بها في وقت واحد.

ويرجع السبب في ذلك إلى أننا لا نستطيع كسر حاجز التكاسل عن القيام بهذه المهمة ونعتبرها ليست على درجة من الأهمية، ولكن على العكس يجب علينا التخلص من هذه الأعذار والبدء في إنجاز مهمة التنظيم على الفور.

فقط اتبع الخطوات الأولية كالآتي:

- حدد من أين ستبدأ
- قم بوضع خطة حول كيفية البدء
- خصص وقتًا في "جدول الأعمال" للتنظيم
- لتزم بخطتك حتى تكتمل المهمة، ولا تسمح لنفس الأعذار أن تقف عائقًا أمامك

٢. اكتساب عادة التدريب على مهارات التنظيم

يمكن أن تكون المهارات التنظيمية الجيدة مفيدة في العديد من مجالات الحياة، بما في ذلك المهارات المهنية. حيث تلعب دورًا محوريًا في زيادة الإنتاجية العامة للشخص، وقدرته على إدارة المشاريع بفاعلية. كل هذا بالإضافة إلى أنها تؤثر حتى على الذاكرة وتُكسبك مهارة التذَّكُر.

بالطبع هذه المهارات لا يتم اكتسابها بين عشية وضحاها، فهي تحتاج إلى الكثير من الجهد والممارسة. ولكن مع القليل من التوجيه وتوظيف الأدوات المناسبة، يمكن لأي شخص أن يتعلم كيفية التوقف عن البحث عن الأشياء المفقودة وأن يصبح منظمًا بشكل أفضل.

٣. قم بتنظيف جهاز الحاسوب الخاص بك

يمكن أن تظهر الفوضى في العديد من الأشكال المختلفة على جهاز الحاسوب ورسائل البريد الإلكتروني غير المقروءة والتطبيقات الزائدة عن الحاجة في الهواتف الذكية وأي جهاز يحتوي على بيانات.

خطوة الحذف

حاول تبدأ في إزالة الملفات من شاشة سطح المكتب. ثم احذف الملفات أو تنظيف أو تفريغ سلة مهملات الحاسوب أو سلة إعادة التدوير أو إلغاء تجزئة محرك الأقراص أو التخلص من التطبيقات والبرامج التي لم تعد تستخدمها.

خطوة التصنيف

صنّف الملفات على جهاز الحاسوب لتقليل التشتت والفوضى ويُفضل أيضًا التخلص من التطبيقات والبرامج التي لم تعد تحتاج إليها.

٤. تخلص من الملفات المحفوظة مسبقًا

في الواقع، يمكننا التخلص من نصف – أو ربما أكثر بكثير - وثائقنا أو ملفاتنا المحفوظة دون الشعور بالندم. يمكن أن يدفعنا قرار الاحتفاظ بكل شيء إلى اتخاذ قرارات غير مناسبة بالتنظيم ويساهم في المزيد من الفوضى. يمكننا كسر هذا النوع من التفكير السلبي من خلال معرفة ما نحن حقًا بحاجة إليه وإدراك أننا لا نستطيع العيش من دون قاعدة "ماذا لو".

تفحص الأشياء التي تسبب لك الفوضى ومعرفة هل هي ضرورية، وتخلص من أي شيء ليس له غرض واضح. بمجرد أن تقوم بإزالة العناصر التي لا تحتاج إليها أو تستخدمها، فإنك لم تعد تضيع وقتك على فوضى عديمة الفائدة، ولكنك تقوم بتنظيم الأشياء التي قمت بحفظها بشكل مرتب.

اسأل نفسك هذه الأسئلة:

- هل سأستخدم هذا في المستقبل القريب؟
- متى كانت آخر مرة احتجته فيها؟
- هل يمكنني العيش بدون هذا؟

خطوات التنظيم الخمس

يمكن أن تساعدك خطوات التنظيم الخمس في تنظيم أي بيئة تقريبًا. سواء كنت تحاول تنظيف مكتبك أو إعادة تنظيم قسم بأكمله، فإن اتباع هذه الخطوات سيساعدك على أن تكون أكثر إنتاجية.

من المهم إكمال كل خطوة بالكامل قبل الانتقال إلى الخطوة التالية:

الخطوة الأولى: الفرز

في هذه الخطوة، يمكنك إزالة أي شيء غير ضروري في مساحة العمل الخاصة بك لأداء العمل بكل سهولة، ويشمل ذلك الأدوات أو الأثاث أو الفوضى أو التعليمات أو العمليات أو الكتب أو المستندات. إذا كان هناك أي شيء لا تستخدمه لمهامك الحالية، فقم بإزالته.

الخطوة الثانية: الترتيب والتصنيف

بعد الانتهاء من خطوة الفرز، يجب أن يكون لديك فقط العناصر التي تحتاجها أنت وفريقك للقيام بعملك. يجب عليك الآن تنظيم هذه العناصر للعثور عليها بسهولة. ضع العناصر بالقرب من المكان الذي سيتم استخدامها فيه، حتى لا تضطر أنت وفريقك إلى إضاعة الوقت للوصول إليها.

الخطوة الثالثة: التنظيف

حافظ على نظافة مكتبك أو مناطق عملك على أن تكون خالية من الفوضى، وحدد مستوى النظافة الذي تريده في مكتبك أو منطقة عملك. حدد مصادر الفوضى والأوساخ، مثل أكوام الورق حول الطابعة، أو أكواب القهوة الفارغة في غرفة الاجتماعات، والتي يجب عليك إزالتها في كل مرة تريد فيها عقد اجتماع.

الخطوة الرابعة: التوحيد والجدولة

الآن بعد أن عرفت درجة النظافة التي تريدها، قم باتباع روتين أو خطة للحفاظ على النظافة كل يوم. بالإضافة إلى ذلك، تحليل المشكلات وإنشاء خطة لإصلاحها، المقصد هو أن التنظيف المنهجي يجب أن يكون جزءًا يوميًا من العمل، وليس نشاطًا عرضيًا. تأكد من قيامك بتحليل جميع المشكلات وتطوير حلول للقضاء على مسبباتها.

الخطوة الخامسة: الانضباط الذاتي

غالبًا ما تكون هذه هي الخطوة الأكثر تحديًا. بعد إكمال الخطوات الأربع السابقة، حان الوقت الآن للحفاظ على النظام الجديد وإعادة تدريب نفسك وفريقك، لتطوير عادات جديدة. يعد الحفاظ على النظام أمرًا ضروريًا لنجاحك على المدى الطويل. استخدم التدريب والملصقات والحوافز لمساعدتك أنت وفريقك على تطوير هذه العادات الجديدة والحفاظ عليها.

وأخيرًا، إن الفوضى لا تضيع وقتنا فحسب، بل إنها تقلل أيضًا من الإنتاجية والروح المعنوية. إن أحد أصعب الأجزاء المتعلقة بالتنظيم هي التخلص من الأشياء التي تسبب التشتت وتأخذ مساحة كبيرة.

عندما تجد نفسك بين أكوام من الأشياء والعناصر، يمكن أن يبدو الأمر ساحقًا. ولكن عند اتباع خطوة تلو الأخرى والتنفس بعمق، يمكنك البدء في التخلص من الفوضى وبدء مسار مهني منظم بنجاح. تقنية خطوات التنظيم الخمس هي عملية فعّالة ومنهجية للحد من الفوضى وجعل مكان عملك أكثر كفاءة وتنظيمًا.

عناصر المهارة التنظيمية:

١ - أن يضع قائمة للمهام اليومية

فيجب أن يحدد الشخص المهام التي يريد أن يتمها في يومه ثم يكتبها في أجندة مثلًا ثم يبدأ بإنجاز أعماله وكلما أنجز عملًا قام بشطبه من الورقة مما يشعره بأنه ينجز أعمالًا هامة ويخلصه ذلك من التوتر الذي يواجهه بسبب ضيق الوقت وكثرة الأعمال التي يصعب عليه تذكرها.

٢ - أهمية كتابة قائمة للمهام العامة

ويقصد بالمهام العامة المهام التي يرغب الشخص في إتمامها ليس على مدار اليوم بل هي أمنيات بعيدة المدى ومن الممكن أن يكون هناك أجزاء من تلك الأمنيات يتطلب تحقيقها يوميًا، على سبيل المثال شاب يرغب في شراء سيارة بعد سنتين فيتطلب منه ذلك أن يعمل بما يقرب من خمسمائة جنيه يوميًا فيكون من نظامه اليومي أن يجتهد في عمل ما لتحقيق الخمسمائة جنيه ليشتري السيارة التي هي هدف بعيد المدى.

وكتابة قائمة المهام العامة تساعد الشخص كثيرًا في توفير الوقت وإنجاز أعماله بسرعة.

٣ - تدوين ملاحظات عند التحدث مع الآخرين

لا يقصد بذلك أن تكتب كل ما يقوله لك الأخرون، ولكن عند الحديث في أمور هامة قد يستفيد منها الشخص فيمكن أن تسجل بعض الملاحظات الهامة فقط كفكرة مشروع أوحل لمشكلة معينة، وقد تساعد تلك الفكرة في الاستفادة منها في أي وقت آخر، وإن لم يستفد منها الشخص فإنها تكون ذكرى في يوم من الأيام.

٤ - استعمال منظم سنوي

يستخدم البعض المنظم السنوي ليساعدهم في ترتيب أفكارهم مع بعضها سويًا حيث يستخدمونه لكتابة مخططاتهم على المدى البعيد مثل السفر أو المشاريع كما يجب أن يحرصوا على التجديد المستمر له.

٥- نظافة العقل أهم شيء

يجب أن ينظف الفرد عقله من الأفكار السلبية والقلق والتوتر الذي يكون عائقًا في طريق النجاح، من خلال ممارسة تمرينات التأمل وأن يجعل الفرد تفكيره إيجابيًّا مما يضمن له أن يكتسب المزيد من المهارات التنظيمية في كافة نواحي الحياة.

٦- أهمية الحفاظ على التنظيم والترتيب

بعد أن يكون الشخص قد اكتسب جميع المهارات التنظيمية وأصبح قادرًا على ترتيب وتنظيم حياته، فمن الضروري في هذه الخطوة أن يفكر كيف يحافظ على هذا التنظيم والترتيب بحيث يستمر معه لأطول فترة ممكنة، وحتى لا يضطر كل مره لإعادة تنظيم وترتيب الأشياء، كما يجب عليه أن يتبع الخطوات الآتية ليكتسب روتين يومي يضمن له حياة منظمة، وهذه الخطوات هي:

- يجب أن يخصص الفرد عشر دقائق يوميًّا ليقوم بالتأكد من أن كل الأشياء بمكانها الصحيح ويرتب الأغراض الجديدة ثم يعيد الذي استخدمه لمكانه مرة أخرى.
- عندما يضيف الشخص شيئًا جديدًا كل يوم إلى حياته يجب أن يتخلص من شيء قديم في مقابل الجديد.
- يجب أن يخصص الفرد مكانًا يضع به الأغراض التي لم يعد يستخدمها أو تكون ليست مناسبة له في الوقت الحالي ويجعلها للتبرع مثل الملابس أو الأحذية أو الكتب وغيرها من الأغراض التي تكون نافعة لأشخاص آخرين.
- يجب ألا ينتظر الشخص إلى أن ينتهي الأسبوع حتى ينظم أشياءه فمن الممكن أن ينظم شيئًا أمامه في الحال ولكن يجب ألا يترك العمل خصيصًا للقيام بترتيب شيء ما، لأن ذلك يسبب قلة الإنتاجية فالانقطاع عن العمل دائمًا يقلل من إنتاجية الشخص بنسبة خمسة وعشرين بالمائة.
- أهمية التكنولوجيا في حياتنا كبيرة فيجب أن يستخدم الشخص بعض التطبيقات اللازمة والتي قد تفيده في عمله وينبغي أن يبحث عن الأفضل في التكنولوجيا.

هذا هو كتاب التمارين لفصل (مهارات العمل الجماعي) يأتي تتميمًا للمقرر، وتكميلًا للبناء التعليمي للدارس، فلا يحصل كمال الفائدة المرجوة من المقرر إلا بحل التمارين.

السؤال الأول:

السؤال الاول:

◈ **من مزايا العمل الجماعي:**

- ١- ....
- ٢- ....
- ٣- ....
- ٤- ....
- ٥- ....

السؤال الثاني:

◈ **ما متطلبات تكوين فريق عمل جماعي ناجح؟**

................................، ....، ....، ....

السؤال الثالث:

◈ **هل الفتوى الجماعية ضرورية؟**

◈ نعم

◈ لا

ا

لسؤال الرابع:

◈ كيف تنمي مهارات العمل الجماعي؟

السؤال الخامس:

◈ عند تشكيل فريق عمل لإصدار فتوى في قضية مثيرة للجدل، بأي خطوة تبدأ؟

....

السؤال السادس:

◈ - في تقديرك.. إلى أي نوع تنتمي شخصيتك؟

- القائد
- المبادر
- المحرك
- المنسق
- الناقد

السؤال السابع:

◈ ٥ أنواع للمهارات التنظيمية، ماهي؟

السؤال الثامن:

◈ اذكر ٤ من أسباب تشكيل فرق العمل؟

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

السؤال التاسع:

◈ من شروط تكوين فريق العمل:

....

....

....

السؤال العاشر:

◈ اذكر أهم مهارات الذكاء الاجتماعي؟

.... ،................................ ،................................ ،................................

المصادر:

- اتريك لينسيوني، العوامل الخمس لخلل العمل الجماعي، ترجمة: محمد عبد الرؤوف العوجي، القاهرة: كلمات عربية للترجمة والنشر، ٢٠٠٨.
- إيمي سي إدموندسون، العمل الجماعي من أجل الابتكار، ترجمة: سارة عادل، القاهرة: مؤسسة هنداوي للثقافة والنشر، ٢٠١٦.
- محمد مصطفى الشيخ، العمل الجماعي: ضوابطه وآدابه، شبكة الألوكة، ٢٠١٥.
- مجموعة مؤلفين، العمل الجماعي: آدابه وشروطه، ط٢، بون: الدار الإسلامية للنشر، ١٩٩٢.
- د. إبراهيم الفقي، العمل الجماعي، القاهرة: دار أجيال للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩.